

VACANCE DE POSTE

Agent d'accueil

Châteauroux Métropole est engagée dans une démarche d'amélioration continue des services rendus à la population. Dans le courant de l'année 2019, le rez-de-chaussée de l'hôtel de ville, où sont installés les services recevant le plus de public, sera entièrement repensé et les services réorganisés afin de faciliter le parcours de l'utilisateur. Cela se traduira en particulier par la création d'un guichet unique. Le service de l'accueil informatif sera notamment renforcé afin de mieux informer et orienter les usagers.

POSITION DANS L'ORGANISATION :

Rattachement hiérarchique :

- Le responsable de service « Accueil informatif »
- Le directeur de la relation aux usagers.

Relations fonctionnelles :

- Les usagers,
- Les élus,
- Les agents et secrétariats des services de la Ville de Châteauroux et de Châteauroux Métropole.

PROFIL :

Fonctionnaire de catégorie C relevant de l'un des cadres d'emplois de la fonction publique territoriale ou agent contractuel.

Dans les deux cas, une expérience significative en matière d'accueil physique et/ou téléphonique sera un atout certain.

En fonction du profil du candidat retenu et des modifications de l'organisation, il existe des possibilités d'évolution vers un poste de superviseur de l'accueil informatif.

MISSIONS :

Activités principales :

- Accueillir et renseigner le public (accueil physique et téléphonique) ; il s'agit ici de donner un renseignement de 1^{er} niveau aux usagers sur l'ensemble des champs d'actions de la collectivité en matière de services à la population,
- Identifier et qualifier la demande pour orientation vers le service compétent,
- Gérer l'attente des usagers, notamment en utilisant un logiciel adhoc,
- Participer au dispositif de sécurité (contrôle de la présence des équipements de sécurité, surveiller le contrôle d'accès, intervenir ou appeler les secours en cas de situations urgentes),
- Participer, en tant que mandataire agent de guichet, au fonctionnement des régies entrant dans le champ d'actions des services à la population et intégrées dans le guichet unique.

Activités spécifiques :

- Participer au tutorat des nouveaux arrivants,
- Assurer un appui administratif (élaboration de tableaux de bord et compte-rendus).

VACANCE DE POSTE

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES :

Accueillir et renseigner le public (accueil physique et téléphonique) :

- Adopter une attitude adaptée : présentation, gestes et postures, langage,
- Avoir une expression claire,
- Etre disponible,
- Veiller à la confidentialité,
- Gérer des situations de stress et réguler les tensions,
- S'informer auprès des différents services compétents sur l'évolution de l'organisation et des missions de la collectivité,
- Idéalement, maîtriser l'anglais.

Identifier et qualifier la demande pour orientation vers le service compétent :

- Faire preuve d'écoute active et de bienveillance à l'égard des publics.

Gérer l'attente des usagers :

- Informer sur le fonctionnement et le temps d'attente,
- Faire patienter, filtrer, dissuader.

Participer au dispositif de sécurité :

- Etre vigilant et prévenant à l'égard du public,
- Aptitude au maniement de fonds et capacité à participer au fonctionnement d'une régie de recettes.

Assurer le tutorat des nouveaux arrivants ainsi qu'un appui administratif (élaboration de tableaux de bord et compte-rendus) :

- Etre pédagogue,
- Savoir utiliser le pack office et être à l'aise, de manière générale, avec l'outil informatique,
- Avoir capacité à maîtriser l'emploi des différents logiciels utiles dans le cadre de l'accomplissement des missions liées au poste.

CONDITIONS PARTICULARITES DU POSTE :

Poste à temps complet : 38 heures 20 minutes de travail hebdomadaire, 16 jours de RTT/an.
Présence ponctuelle en début de soirée (réceptions etc.) et le samedi (permanence pour les mariages), donnant lieu à récupération.

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats peuvent s'adresser à Monsieur Patrick Dupont, Responsable du service de l'Accueil informatif au 02 54 08 35 24.

L'envoi des candidatures (un CV, une lettre de motivation) est à effectuer directement en ligne sur www.chateauroux-metropole.fr > Les institutions > Recrutement **avant le 15 mai 2019.**

A défaut, elles peuvent être transmises par courrier à la direction des Ressources humaines, hôtel de ville, CS 80509, 36012 Châteauroux cedex.