



■ OFFRE D'EMPLOI

1 Agent d'accueil

Direction des Affaires juridiques et de tranquillité publique

REF : AJTPACCEXT

■ Identification :

- Direction : Affaires juridiques et tranquillité publique
- Service : affaires générales
- Intitulé : agent d'accueil ou hôte d'accueil
- Rattachement hiérarchique : chef de service

■ Caractéristiques administratives :

- Catégorie statutaire : C
- Cadre d'emplois : adjoints administratifs territoriaux
- Filière administrative
- Temps complet

■ Mission (s) :

Accueille, oriente, renseigne le public et représente l'image de la ville auprès des administrés..

■ Activités :

- Accueillir du public sur place ou par téléphone ;
- Identifier les demandes externes et internes ;
- Reformuler les demandes ;
- Orienter vers les services ou organismes compétents ;
- Renseigner ;
- Constituer, actualiser et diffuser (fond de documentation) ;

- Afficher les informations ;
- Délivrer les documents de base ;
- Délivrer des documents administratifs ;
- Délivrer des dossiers en pré-instruction ;
- Accompagner et introduire les visiteurs ;
- Enregistrer le courrier ;
- Mettre sous enveloppe ;
- Participer à des missions de réception ;
- Surveiller et contrôler les accès ;
- Légalisation de signature ;
- Certification conforme de documents.

■ **Compétences nécessaires:**

■ Savoirs :

- Règles et syntaxe de la langue française
- Techniques d'écoute
- Techniques et outils de communication
- Organisation et activités des services
- Techniques de recherche documentaire
- Organigramme de la ville

■ Savoir-faire :

- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement
- Communiquer avec le public
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Identifier et gérer
- Gérer les situations de stress
- Analyser et gérer rapidement les situations
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Reformuler la demande pour une meilleure compréhension et communication
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Désigner le bon interlocuteur
- Rechercher et mettre en relation des correspondants
- Avoir une tenue irréprochable

■ Savoir- être :

- Qualités relationnelles
- Qualités d'organisation
- Discrétion
- Disponibilité
- Autonomie
- Esprit d'équipe

■ Liaisons fonctionnelles :

- Internes :
 - Equipe de travail
 - services municipaux
 - Elus

- Externes :
 - Public
 - administrations (hôpital, impôts...)

■ Conditions d'exercice :

- Situation du poste : Hôtel de Ville

- Temps de travail hebdomadaire : 35 heures

- Contraintes particulières (horaires, ...) :
 - Travail en guichet, au public avec risque de conflit
 - Travail 6 jours /7
 - Horaires réguliers avec amplitude variable en fonction des horaires d'ouverture au public
 - Garant de la confidentialité
 - Délégation de signature pour la délivrance de documents d'état civil

- Moyens mis à disposition :
 - Technologie de l'information et de la communication
 - Outil de bureautique
 - Progiciel état civil, élections, affaires militaires

■ Contact / Modalités :

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation, **en précisant la référence** de l'offre, **pour le 04 avril 2017, délai de rigueur** à l'adresse suivante :

Hôtel de ville Place François Mitterrand BP 76 60 109 Creil Cedex à l'attention de Monsieur le Maire Direction des ressources humaines.