AGENTE / AGENT D’ACCUEIL ET D’ORIENTATION DU PUBLIC

###### **Pôle proximité et cohésion sociale – PPCS /**

###### **Direction de la citoyenneté et de la relation usagers – DCRU / SRU / Accueil**

###### Lieu d’affectation : Hôtel de ville

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau d’emploi*** **Catégorie :** C
* **Filière :** Administrative
* **Cadre d’emplois :** Adjoints administratifs territoriaux
 | **Cotation RIFSEEP**C2 | **Temps de travail**Temps completRégime de 37h30 |
| Situation fonctionnelle* **Référent hiérarchique**
* **Positionnement**
 | Responsable du service de la relation usagers (SRU)Travail en équipe avec les autres agents d’accueil  |
| Relations fonctionnelles* **Internes**
* **Externes**
 | Relations permanentes avec l’ensemble des services d’accueil du public présents sur le plateau d’accueil de l’Hôtel de Ville. (Etat civil, formalités réglementaires, éducation, enfance).Relations quotidiennes avec l’ensemble des services de la Ville.Contacts directs et permanents avec le public.Relations avec d’autres collectivités, institutions publiques ou privées. |
| Mission principale | **Afin de proposer un service public de proximité et de qualité accessible à toutes et tous, la Ville de Lorient accueille les usagers à l’Hôtel de Ville du lundi au samedi matin.** **Dans ce cadre, par l’accueil physique et téléphonique du public, vous participez activement au bon fonctionnement des services à la population et véhiculez une image positive de la collectivité.** |
| Activités du poste | **Accueil physique et renseignement du public** (guichet d’accueil) dans le respect des usagers et du cadre institutionnel :* Valoriser et renseigner le public sur les projets de la ville, les activités des services et les manifestations en cours et à venir
* Orienter le public vers la personne, le service ou l’organisme adapté à ses besoins
* Participer à la gestion de la file d’attente pour les RDV titres d’identité, état civil, formalités réglementaires, éducation et enfance
* Recueillir des données statistiques afin de mieux connaître et répondre aux besoins du public
* Accompagner les usagers dans l’utilisation de la borne numérique mise à leur disposition à l’accueil de l’Hôtel de Ville

**Tenue du standard de l’Hôtel de Ville** (bureau)* Assurer l’accueil téléphonique du public
* Renseigner et orienter les usagers vers la ressource adaptée à son besoin
* Faire préciser la demande et transmettre les communications au bon interlocuteur
* Réception et traitement des appels d’urgence en dehors des horaires d’ouverture du service voirie

**Traitement et diffusion de l’information*** Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser les informations à l’attention du public
* Diffuser et mettre à jour différents supports de communication, en lien avec la responsable SRU et la Direction de la communication

***En fonction des évolutions et nécessités de service, participation à toute autre activité du service.*** |
| Compétences et qualités professionnelles requises | Bonne connaissance de l’organisation et du fonctionnement d’une collectivité territorialeCapacité à s’adapter à son interlocuteur et à anticiper les demandesCapacité d’initiative et de réaction dans la gestion d’un accueilCapacité à travailler en équipeMaîtrise de l’outil informatiqueSens de la confidentialité, qualités relationnels et sens de l’accueil Connaissance et maîtrise des techniques de médiation et de gestion de conflits, résistance aux situations de stressCapacité à être polyvalent, rigoureux et organisé PonctualitéSens du service public |
| Observations | Horaires de travail :* Permanences quotidiennes liées à l'amplitude d'ouverture du service : de 8h30 à 16h15 ou de 9h30 à 17h15 du lundi au vendredi, par roulement toutes les 2 semaines
* Permanences par roulement le samedi de 9h à 12h
 |