

Noisy-le-Grand, capitale économique de l'Est métropolitain

Noisy-le-Grand compte aujourd'hui plus de 67 000 habitants répartis dans 17 quartiers historiques. Son vieux centre-ville briard cohabite avec un centre commercial régional et un quartier d'affaires en pleine expansion. Noisy-le-Grand bénéficie d'une situation géographique et d'un cadre de vie privilégiés avec plus de 130 hectares d'espaces verts ouverts au public, auxquels s'ajoutent désormais les 280 hectares du bois-Saint-Martin acquis par la Ville et la Région Île-de-France en décembre 2020. Délimitée au nord par la Marne et au sud par le bois Saint-Martin, la ville est située aux portes de Paris, à 20 minutes du centre de la capitale en RER A ou E. 3^e pôle d'affaires de la région Île-de-France, Noisy-le-Grand compte environ 4 000 entreprises, dont près de 600 commerces de détail. Les sièges de plusieurs entreprises internationales y sont implantés.

Noisy-le-Grand offre des parcours scolaires riches et variés grâce, notamment, à son collège et à son lycée international et à sa proximité avec l'Université Paris Est.

Recrute pour sa Direction Générale Adjointe Développement de la qualité de l'accueil, de la Proximité et de la Culture:

Un Chef du service des Accueils (h/f)

Cadre d'emplois des Rédacteurs ou Attachés territoriaux

Le Chef du Service des Accueils aux Noiséens est chargé de coordonner et gérer le service des accueils : physique, huissier, téléphonique ainsi que d'évaluer la qualité et accompagner à l'amélioration de l'accueil – Evolution possible vers une fonction d'adjoint à un cadre de niveau directeur.

A ce titre, vos missions se décomposent comme suit:

- Définir en lien avec le pilote du dispositif QUALIVILLES et conformément au référentiel AFNOR correspondant, la politique d'accueil physique et téléphonique ;
- Organiser et piloter au quotidien (plannings, formation, information) les équipes du Service des Accueils autour des missions principales suivantes :
 - Accueil général et accompagnement avec l'équipe des huissiers ;
 - Accueil téléphonique et renseignement téléphonique de premier niveau avec l'équipe du standard téléphonique ;
 - Accueil général et accomplissement de certaines formalités de premier niveau avec l'équipe de l'espace « Infos-Services » ;
- Proposer et Mettre en œuvre des moyens pour assurer la fiabilité et la qualité de l'accueil ;
- Elaborer et mettre à jour des procédures de travail ;
- Mettre en place et exploiter des outils d'évaluation de la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs - études qualitatives et quantitatives ;
- Gestion des suggestions et réclamations des administrés ;
- Contribuer au projet de Guichet Unique « Noisy A Votre Service » – proposer et concevoir des projets de modernisation des accueils des autres services recevant du public ;
- Préparer et exécuter le budget du service ;
- Poste évolutif à court terme sur une responsabilité d'adjoint à un cadre de niveau directeur ;
- Poste évolutif à court terme sur l'intégration d'une équipe complémentaire d'agents d'accueils spécialisée sur une politique municipale ciblée ;
- Constituer et exploiter un réseau de veille sur les informations concernant le fonctionnement courant des services municipaux et les événements particuliers de la Commune pour être en mesure de délivrer en permanence une information rapide, précise et complète aux noiséennes et aux noiséens.

Profil et compétences requises:

- Maîtrise du pack-office, des logiciels métier et des outils Web
- Organisation
- Autonomie
- Rigueur et discrétion
- Adaptabilité et disponibilité

- Force de proposition
- Polyvalence
- Maîtrise des techniques d'accueil, des outils informatiques
- Connaissance du fonctionnement des services, de l'environnement administratif de la Fonction Publique.
- Connaissance de la démarche d'amélioration continue.
- Savoir animer une équipe
- Méthode et organisation
- Ecoute et analyse
- Qualités relationnelles
- Autonomie
- Management

Avantages :

- Rémunération statutaire + régime indemnitaire attractif
- 37 h sur 5 jours + 12 RTT
- Mutuelle santé avec participation et contrat de prévoyance optionnel
- Amicale du personnel
- Restaurant municipal
- Participation aux frais de transports

Adresser lettre de motivation avec curriculum vitae avant le 1/03/2022 à :

Madame le Maire

Hôtel de Ville – BP 49 – 93161 NOISY-LE-GRAND Cedex

Lien pour postuler : <https://jobaffinity.fr/apply/qxtcir028itb0s8qb3>