

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 Chargé du Développement de la Qualité de l'Accueil, de la Proximité et de la culture :

Un Chargé de relations avec les Noiséens - Adjoint au chef du service (h/f)

Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux

Sous l'autorité hiérarchique du chef des Accueils aux Noiséens, vous êtes en charge de renseigner les usagers dans leurs démarches et les orienter vers les services, de gérer les plannings et congés de l'équipe et d'être le référent Qualiville. A ce titre, vos missions se décomposent comme suit :

- Accueillir le public.
- Identifier les besoins des usagers et les informer sur les démarches à effectuer.
- Accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches.
- Orienter les usagers vers les services.
- Prendre et gérer les rendez-vous de différents services (passeports, avocats...).
- Délivrer et réceptionner des formulaires et documents administratifs.
- Mettre à jour la documentation mise à disposition des usagers.
- Aider les usagers à utiliser le gestionnaire de flux, les bornes interactives, le copieur monnayeur.
- Animer et veiller à la bonne circulation dans l'espace info-services.

En tant qu'adjoint :

- Encadrement des agents du service pendant l'absence du chef de service.
- Gestion des plannings et des congés de l'équipe.
- Régisseur suppléant de la régie du copieur monnayeur.
- Gérer et mettre à jour le guide des démarches
- Suivre les suggestions et réclamations des administrés
- En lien avec le chef de service, constituer et exploiter un réseau de veille sur les informations relatives au 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 noiséens.

Référent Qualiville :

- Vérifier la mise à jour des procédures de service, les modifier le cas échéant avec l'accord du chef de service et informer les collègues du changement
- Être un vecteur d'informations sur Qualiville auprès de ses collègues
- Faire des propositions d'amélioration de l'accueil à son responsable et vérifier leur mise en application
- Participer aux réunions de référents Qualiville

Profil et compétences requises:

- Connaissances de l'organisation municipale, des services.

- Savoir écouter, analyser et répondre aux demandes des interlocuteurs.
- Connaître les techniques d'accueil.
- Savoir gérer les situations conflictuelles.
- Savoir accompagner le public dans ses démarches : informer, guider, renseigner.
- Maîtriser le Pack-office, les logiciels métier, et les outils Web.
- Savoir gérer des plannings de RDV.
- Savoir gérer les flux et organiser le travail en fonction de l'affluence.
- Maîtriser l'usage des matériels à disposition du public.
- Référent qualité Qualiville
- Notions d'anglais.
- Capacités relationnelles et diplomatie.
- Maîtrise de soi.
- Disponibilité.
- Discrétion.
- Esprit d'équipe.

Conditions particulières :

- Horaires variables et travail le samedi matin par roulement.
- Pics d'activités lors des périodes électorales, rentrée scolaire, recensement...

Avantages:

- Rémunération statutaire + régime indemnitaire
- 13ème mois
- 37 heures de travail hebdomadaires + 12 jours RTT
- Mutuelle santé avec participation et contrat de prévoyance optionnel
- Amicale du personnel
- Restaurant municipal
- Participation aux transports ou participation au parking privé du centre ville

Adresser lettre de motivation avec curriculum vitae à :

Madame le Maire

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

Lien à utiliser pour postuler : <https://jobaffinity.fr/apply/rfufhqclcpxa8y02jt>