

AGENT D'ACCUEIL DE L'HOTEL DE VILLE

Pôle Qualité de la Gestion publique/Direction de la proximité et des services au public
Services au Public / Secteur Accueil

Lieu d'affectation : Hôtel de ville

<p>Cadre statutaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catégorie : C - Filière : Administrative - Cadre d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux 	<p>Cotation RIFSEEP</p> <p>C3</p>	<p>Temps de travail</p> <p>Temps complet</p>
<p>Situation fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Référent hiérarchique - Positionnement 	<p>Responsable des services au public</p> <p>Travail en équipe avec les 3 autres agents d'accueil et de standard</p>	
<p>Relations fonctionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes - Externes 	<p>Relations permanentes avec l'ensemble des services d'accueil du public présents sur le plateau d'accueil de l'hôtel de ville - Relations fréquentes avec l'ensemble des services de la ville</p> <p>Contacts directs et permanents avec le public - Relations avec d'autres collectivités, institutions publiques ou privées.</p>	
<p>Mission principale</p>	<p><i>Ville centre d'une communauté d'agglomération de 200 000 habitants, la ville de Lorient accueille chaque année près de 100 000 usagers et reçoit près de 90 000 appels téléphoniques.</i></p> <p>La ville de Lorient souhaite accorder une grande importance aux relations de proximité. Dans ce cadre, vous participez au bon déroulement des services à la population et à la garantie d'un service de qualité rendu aux usagers en assurant l'accueil physique et téléphonique de ces usagers. Vous assurez par ailleurs, lors des années d'élections, l'organisation matérielle des scrutins en veillant au respect des dispositions réglementaires sur le déroulement des opérations électorales (environ 10% du temps de travail).</p>	
<p>Activités du poste</p>	<p>Accueil et renseignement du public Accueillir et renseigner le public dans le respect des usagers et du cadre institutionnel Renseigner le public sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité Accompagner les usagers dans les premières démarches Orienter le public vers les personnes, services ou organismes compétents Recueillir des données statistiques afin de mieux connaître et répondre aux besoins du public Mettre en place les outils permettant d'évaluer le nombre et les caractéristiques des demandes Accompagner le public vers ses démarches dématérialisées</p> <p>Tenue du standard de l'hôtel de ville Assurer l'accueil téléphonique de la Ville Renseigner et orienter les usagers Faire préciser la demande et acheminer les communications</p> <p>Traitement et diffusion de l'information Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser les informations à l'attention du public Mettre à jour et transmettre ces informations au travers de différents outils</p> <p>Préparation matérielle des élections Préparer les documents et le matériel nécessaire au bon déroulement des opérations électorales Contrôler la bonne répartition des documents et du matériel dans les bureaux de vote Vérifier la qualité et répartir les bulletins et enveloppes de vote Contrôler la régularité des documents transmis et en particulier les procès-verbaux</p>	
<p>Compétences et qualités professionnelles requises</p>	<p>Bonne connaissance de l'environnement territorial, de l'organisation et du fonctionnement de l'institution Capacité à s'adapter à son interlocuteur et à anticiper les demandes Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion d'un accueil Capacité à travailler en équipe Sens de la confidentialité, qualités relationnelles et sens de l'accueil (écoute – patience – discrétion) Ponctualité Sens du service public</p>	
<p>Observations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires de travail : <ul style="list-style-type: none"> - permanences quotidiennes liées à l'amplitude d'ouverture de l'hôtel de ville : de 8h30 à 17h15 du lundi au vendredi, - permanences par roulement le samedi de 9h à 12h • Ce poste est assorti de la NBI sur des fonctions liées à l'accueil du public à titre principal sous réserve que les conditions soient remplies • La mission liée à la préparation des élections correspond à une quotité annuelle de temps de travail de 10%. 	