

## **Chargé(e) de relation usagers et accueil – Référent(e) front office**

### Descriptif de l'emploi

La commune de Seichamps recrute un(e) **chargé(e) de relation usagers et accueil** à temps plein, pour renforcer la qualité de l'accueil et du service rendu aux administrés.

Vous êtes un interlocuteur privilégié du public et assurez, au quotidien, un accueil professionnel, efficace et bienveillant. Vous orientez les usagers, facilitez leurs démarches et participez au bon fonctionnement du service.

Vous intervenez en articulation avec un agent en charge du back office administratif, dans une organisation structurée permettant d'assurer un traitement fluide et efficace des demandes.

Ce poste requiert un excellent sens du contact, de la rigueur et une capacité à gérer des situations variées avec calme et organisation.

### Missions / conditions d'exercice

1. Relation usagers et accueil
  - Assurer l'accueil physique et téléphonique
  - Accompagner l'utilisateur dans certaines démarches et orientation, si nécessaire, vers le service compétent, le cas échéant vers d'autres administrations
  - Gérer avec tact et efficacité les situations sensibles ou conflictuelles
  - Veiller à la qualité du service public et à l'image de la collectivité
2. Coordination des flux et demandes
  - Assurer le suivi et la traçabilité des demandes
  - Analyser la demande et apporter une réponse adaptée
  - Relancer les services si nécessaires
  - Garantir une bonne circulation de l'information interne et externe
3. Gestion administrative
  - Assurer l'accueil du public, délivrer une information de premier niveau et réaliser les tâches de secrétariat liées au service urbanisme.
  - Suivre des divers dossiers transversaux (recensement des citoyens, jardins familiaux, autorisations d'accueil etc...)
  - Gérer les stocks de fournitures et imprimés
  - Archiver les dossiers
4. Missions ponctuelles en suppléance
  - Gérer les actes d'état civil
  - Suivi des démarches scolaires et périscolaires
  - Gestions des bons alimentaires
  - Billetterie et autres dispositifs exceptionnels

## Profil recherché

- Expérience en accueil public ou collectivités souhaitée
- Connaître les bases de l'état civil et de l'urbanisme
- Capacité à structurer et organiser l'information
- Aisance administrative et relationnelle
- Autonomie et sens des responsabilités
- Posture professionnelle irréprochable
- Sens du service public affirmé
- Capacité à prendre du recul et à ne pas entrer dans les conflits

## Informations complémentaires

- Rémunération selon grille indiciaire
- Primes
- 13<sup>ème</sup> mois (selon conditions)
- Participation mutuelle et prévoyance (maintien de salaire)
- CNAS