



La Ville de MAUBEUGE
Recrute
Pour le service Affaires administratives

Dans le cadre du remplacement
D'un agent titulaire momentanément indisponible,
Un(e) chargé(e) d'accueil

Placé(e) sous l'autorité de la Responsable du services Affaires administratives, vous aurez pour missions d'assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de l'hôtel de ville.

Missions:

- Accueil physique du public
 - Accueil, écoute de toute demande d'un visiteur de l'hôtel de ville
 - Orientation des visiteurs se rendant dans les différents services de l'hôtel de ville
 - Gérer le flux du public pour répondre aux usagers dans les meilleurs délais
- Accueil téléphonique
 - Présentation de la structure et du nom de l'hôtesse d'accueil
 - Ecoute, reformulation et orientation des appels vers l'interlocuteur concerné par la demande
 - Prise de message, si besoin, de la demande de l'utilisateur
 - Annonce à l'interlocuteur de l'identité de l'appelant et de l'objet de l'appel
- Remise de documents administratifs :
 - Pièces nécessaires pour cessions de véhicules et établissement de certificats d'immatriculation,
 - Formulaires des pièces à fournir pour l'élaboration d'un passeport ou carte d'identité,
 - Dossiers d'inscription aux accueils de loisirs....
- Gestion des démarches de l'espace citoyen et accompagnement des usagers
- Tenue d'un registre de courriers à destination des services de la part des administrés
- Tenue d'un registre pour remise de sacs à déjections canines et de raticide
- Mise à jour du point d'information, de documentation et des vitrines d'affichage légal
- Gestion des rendez-vous Banque de France, MDIE, des passeports et cartes d'identité

COMPETENCES

- Connaissance souhaitée de l'environnement de la fonction publique territoriale
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme et de rigueur et d'adaptabilité
- Disposer d'un bon sens relationnel et faire preuve d'amabilité
- Faire preuve de patience, avoir le sens de l'écoute, de l'empathie et de la communication
- S'exprimer clairement et être capable de reformuler les demandes et d'orienter les usagers vers le bon interlocuteur
- Être à l'aise avec l'outil informatique et les techniques et outils de communication
- Maîtrise des règles de grammaire et d'orthographe

QUALIFICATIONS REQUISES

- Expérience souhaitée dans un emploi similaire appréciée

CONDITIONS D'EXERCICE

- Travail au contact permanent du public
- Travail en équipe
- Discrétion professionnelle, secret professionnel et devoir de réserve

Lettre, CV et diplôme(s)
à déposer impérativement dans l'Espace citoyens sur le site de la ville de Maubeuge
- Rubrique Ressources humaines -
Demande d'emplois
Poste à pourvoir en urgence à compter du 1^{er} juillet 2025