

Préfigurateur.rice/coordonateur.rice de l'accueil unique de la DRH

Poste occupé par :

Pôle ressources humaines et modernisation - Direction des ressources humaines – Service de la gestion des carrières et des rémunérations	
Classification	Type de domaine : Encadrement Domaine de l'emploi: Encadrement intermédiaire Emploi type : Chef de secteur Fonction, d'encadrement : oui Fonction d'encadrement : Oui Poste ouvrant droit au RIFSEEP : B5-1
Définition de l'emploi	Filière administrative Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux
Environnement du poste de travail	Direction : Direction des ressources humaines Service : Service de la gestion des carrières et des rémunérations Lieu d'affectation : Bobigny Quotité de travail :100% Composition de l'équipe : 7 C
Entretien Professionnel	Supérieur hiérarchique direct : Chef de service adjoint des carrières et des rémunérations

Raison d'être du poste :

- Assurer, dans le cadre du déménagement des sites centraux à l'immeuble PULSE et du réaménagement de l'espace physique d'accueil, la préfiguration de l'accueil unique de la DRH
- Assurer le pilotage de l'activité et de la gestion de l'accueil unique et s'assurer de la qualité du service rendu.
- Permettre la mise en œuvre de la politique d'accueil physique du Département pour une amélioration de la relations usagers, portée dans le cadre du projet de direction ;

Missions principales:	1. Assurer un encadrement de proximité de l'équipe de l'accueil unique ; 2. Assurer la préparation des plannings et l'organisation du travail
------------------------------	--

Ce profil de poste est susceptible d'évoluer et d'être réajusté.

	<p>entre les tâches d'accueil physique, téléphonique et de secrétariat ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Assurer la gestion et l'organisation de l'espace physique d'accueil et du parcours d'accueil (parcours d'orientation des usagers, gestion de la documentation) ; 4. Soutenir la montée en compétence et garantir la continuité de service et l'homogénéité des pratiques au sein du secteur et en partenariat avec les différents encadrants des différents services ; 5. Enrichir et mettre à jour la base de connaissances servant de base de réponse à l'accueil physique et téléphonique ; 6. Soutenir l'amélioration de la communication délivrée et l'adaptation de l'offre de service aux besoins des usagers et de la collectivité ; 7. Assurer, le cas échéant et selon le besoin, la gestion de l'accueil physique, du secrétariat ou de l'accueil téléphonique.
--	--

Compétences

Relationnelles et managériales

- Savoir assurer un management de proximité : association aux projets, supervision des activités et animation d'équipe
- Savoir valoriser ses collaborateurs et créer une cohésion d'équipe
- Savoir gérer les relations conflictuelles et tensions au sein des équipes
- Avoir la capacité d'apporter une aide technique et méthodologique aux agents et favoriser leur participation
- Savoir animer un réseau partenarial

Organisationnelles

- Savoir organiser et planifier les activités des agents ou de l'équipe en fonction des objectifs et de la charge de travail
- Gérer les plannings, congés et absences du personnel
- Savoir élaborer, mettre en œuvre, évaluer et réajuster une procédure de travail
- Savoir diffuser de l'information de manière ascendante, descendante, transversale, en interne et/ou en externe
- Proposer des solutions et adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu

Techniques

- Etablir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord
- Evaluer et optimiser la qualité de l'interface collectivité-public et la qualité du service rendu à l'utilisateur
- Rédiger des comptes rendus, bilan, notices, instructions et procédures

Moyens mis à disposition

Ordinateur portable

Niveau d'études : BAC +2

Diplômes requis : BAC +2

Expérience(s) professionnelle(s) sur un poste similaire

☐ Souhaitée(s) ☒ Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

Ce profil de poste est susceptible d'évoluer et d'être réajusté.

- ☐ Horaires spécifiques
- ☐ Permis de conduire obligatoire
- ☐ Déplacements province et étranger
- ☐ Astreintes

- ☒ Expérience en matière d'accueil souhaitée
- ☐ Vaccins obligatoires