

Chargé-e d'accueil multicanal

Pôle RH et Modernisation – Direction Innovation Transformation Usagers	
Classification	Eléments administratifs du poste ▪ Filière : administrative ▪ Catégorie et cadre d'emploi : poste de catégorie C relevant du cadre d'emploi des adjoints administratifs ▪ Fonction d'encadrement : non ▪ Cotation du poste : C2-2 ▪ Prime + NBI : accueil 10 points ▪ Quotité de travail : 100%. Lieu de travail ▪ Lieu d'affectation : Bobigny A noter Tous nos postes sont handi-accessibles.
Environnement du poste de travail	▪ Pôle : RH et modernisation ▪ Direction : Innovation Transformation Usagers ▪ Composition de l'équipe : 3 chargé-e-s d'accueil multicanal
Position du poste dans l'organisation	▪ Supérieure hiérarchique directe : Responsable du Bureau des Accueils
Raison d'être du poste	▪ Assurer l'accueil physique et téléphonique du public et des agents du département ▪ Participer aux campagnes d'enquêtes auprès des usagers
Missions principales	▪ Accueil physique : Vous accueillez, renseignez et orientez les agents départementaux et les visiteurs des sites centraux. Vous dialoguez avec les différentes directions pour assurer l'accueil de leurs usagers dans les meilleures conditions. Vous entretenez les espaces d'accueil et actualisez les affiches et la documentation mise à disposition du public. De manière ponctuelle, vous recevez du public lors des manifestations organisées par la collectivité. • Accueil téléphonique : Vous apportez un premier niveau de réponse téléphonique aux usagers internes et externes ou le cas échéant, orientez vers le bon interlocuteur. Vous contribuez à la mise en place et à la maintenance des outils de travail du standard téléphonique (annuaire, base de connaissances...).

	▪ Enquêtes usagers : Vous participez à la sensibilisation des usagers sur leurs droits et à l'évaluation des politiques publiques en réalisant des campagnes téléphoniques. Vous contribuez au déploiement de nouvelles formes d'enquêtes auprès des usagers (micro-trottoir...). ▪ Accueil multicanal : Vous participez aux différents projets du service visant à améliorer la qualité de la relation aux usagers sur les différents canaux d'accueil. Vous alimentez la connaissance des publics de la collectivité en participant à la production de données statistiques.
Compétences souhaitées sur le poste	Compétences relationnelles ▪ Savoir assurer un accueil courtois et faire preuve de qualité d'écoute ▪ Savoir s'exprimer de façon claire et concise ▪ Savoir gérer les comportements agressifs des usagers ▪ Savoir travailler en équipe et avoir le sens des relations humaines ▪ Savoir respecter les obligations de discrétion et de confidentialité ▪ Savoir renvoyer une image positive au premier contact Compétences organisationnelles ▪ Savoir appliquer les consignes du protocole d'accueil ▪ Savoir assurer la polyvalence au sein de l'équipe ▪ Savoir assurer une bonne circulation de l'information entre les différents membres de l'équipe ▪ Proposer des solutions et des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu ▪ Respecter le code vestimentaire du département ▪ Savoir transmettre les informations à sa hiérarchie et l'alerter des aléas, contraintes et difficultés rencontrées Compétences techniques ▪ Savoir identifier les attentes et les besoins des usagers en fonction du type de site ▪ Savoir renseigner les agents et/ou les interlocuteurs et relayer si nécessaire vers l'interlocuteur compétent ▪ Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et les logiciels métier du domaine d'activité ▪ Connaître les procédures et les appliquer ▪ Connaître l'administration départementale

Moyens mis à disposition : Outils bureautiques

Niveau d'études : /

Diplômes requis : /

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

☒ Souhaitée(s) ☐ Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

Roulement chaque semaine sur un secteur du bureau : secteur accueil physique, secteur réponse téléphonique, secteur aller-vers.

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

- ☐ Logement de fonction
- ☐ Vaccins obligatoires
- X Port d'une tenue de travail obligatoire
- X Pas de contre-indication à la station debout prolongée, à la mobilité sur différents sites et au travail prolongé sur écran

Le département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent·e·s sur toute mission relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.