



Agent d'accueil à la direction des solidarités **H/F**

Collectivité : Clichy-sous-Bois

Département : Seine-Saint-Denis – 93

Cadre d'emploi : Catégorie C

Grade : Adjoint administratif

Recrutement : par voie statutaire (mutation, détachement, inscription sur liste d'aptitude) ou à défaut pour voie contractuelle

Poste à temps complet - Temps de travail annualisé

Rémunération : Régime indiciaire + régime indemnitaire + prime annuelle

Au sein de la Direction des solidarités, vous aurez pour missions :

- D'assurer l'accueil physique et téléphonique ;
- D'identifier les besoins, la demande pour apporter une information, une orientation du public ;
- D'accueillir les rendez-vous, gérer la file d'attente
- De gérer les plannings de prise de rendez-vous des services de la Maison des solidarités : du CCAS, du service santé et du centre de vaccination
- De travailler en étroite relation avec les différents professionnels intervenants à la Maison des Solidarités ;
- Coordonner des temps de travail avec l'ensemble des agents d'accueil de la direction et travailler l'uniformisation des outils de reporting.

Les missions du poste

1. Missions principales

Superviser les plannings des agents d'accueil, proposer des outils de reporting et des tableaux de bord de suivis d'activités, assurer des formations continues internes pour garantir une qualité de service

- **CCAS / DIRECTION DES SOLIDARITES**
- Accueillir physiquement ou téléphoniquement ;
- Ecouter les demandes de tous les publics et s'adapter en fonction des différents interlocuteurs ;
- Assurer la réponse téléphonique de la plateforme ;
- Transmettre les messages téléphoniques ;
- Gestion des différents plannings de prise de rendez-vous ;
- Accueillir le public en présentiel et gérer la file d'attente des rendez-vous publics ;
- Gérer les éventuelles situations de tension ou de crise et réagir avec calme et pertinence dans les situations d'urgence ;
- Comprendre la demande, identifier la nature et le degré d'urgence pour orienter les personnes vers les services concernés ;
- Communiquer la liste des pièces nécessaires ;
- Organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil ;
- Domiciliation et remise des courriers aux usagers.

➤ **SANTE**

- Réalisation des missions du service santé en matière d'orientation/information ;
- Assurer l'interface entre la ville et le Département pour ce qui concerne le centre de vaccination communal ;
- Assurer les tâches administratives en lien avec l'activité du service santé.

2. MISSIONS COMPLEMENTAIRES

- Accueil mutualisé avec les autres services de la Direction avec des remplacements possibles ;
- Renforcer l'équipe des conseillères CCAS en cas de besoin ;
- Contribuer à la formation des nouveaux arrivants et à l'accueil des stagiaires de la Direction des solidarités ;
- Participer aux réunions de service, la réflexion et aux évolutions du service. Être force de proposition ;
- Participer au fonctionnement de la collectivité.

Profil recherché

- Connaissance de la collectivité et des missions des différents services ;
- Connaissance de la Fonction Publique Territorial ;
- Connaissance des problématiques de santé publique notamment en ce qui concerne la vaccination ;
- Maîtrise des outils informatiques et des logiciels métiers : Excel, Word, Intervax, Implicit ;
- Connaissance en gestion administrative ;
- Techniques d'accueil, règles de communication ;
- S'avoir gérer des publics difficiles et des situations conflictuelles ;
- Identifier le degré d'urgence de la demande ;
- Gestion administrative et financière ;
- Accueil physique et téléphonique du public ;
- Expression orale et écrite ;
- Planifier ;
- Organiser des rendez-vous et la mise en place d'événementiels ;
- Répondre au téléphone et renseigner les personnes ;
- Esprit d'initiative ;
- Rigueur ;
- Ponctualité ;
- Agréabilité ;
- Bonne présentation ;
- Capacité d'accueil, d'écoute et de dialogue ;
- Patience ;
- Confidentialité.

Conditions d'exercice liées au poste

Temps de travail : 37h00 hebdomadaires

25 jours de congés annuels + 12 RTT

Contraintes avec impact sur le temps de travail : séances de vaccinations possibles en soirée

Pour répondre à cette offre, merci d'adresser une lettre de motivation manuscrite accompagnée d'un CV à :

Madame la Maire de Clichy-sous-Bois
Hôtel de ville
Place du 11 novembre 1918
93390 Clichy-sous-Bois

ou

recrutement@clichysousbois.fr avant le 4 juin 2023