



Agent d'accueil physique et téléphonique - H/F

Référence : 26-1163

Titulaire et contractuel.le

HAUTE GARONNE (31)

C

- ✓ Catégorie : C
- ✓ Cadre Emploi : Adjoint administratifs territoriaux
- ✓ Grade : Adjoint administratif principal 1ère cl, Adjoint administratif principal 2ème cl, Adjoint administratif territorial

Présentation de la collectivité, de la direction et du service

La Direction « Qualité de la Relation aux Usager·ère·s et Démocratie Participative » est en charge de développer et de mettre en oeuvre une nouvelle stratégie de la relation usagers, la feuille de route Démocratie participative ainsi que la mise en synergie et complémentarité des fonctions « accueil des usagers » et « démocratie participative ».

Cette direction répond à l'ambition du projet de mandature de qualité de l'accueil, de qualité du service public et de simplification de la relation à l'usager d'une part, et d'association des citoyennes et des citoyens à la construction de ses politiques publiques d'autre part.

Elle est constituée de 2 services :

- « Qualité de la relation aux usager·ère·s » en charge du pilotage opérationnel des fonctions d'accueil généraliste, du pilotage stratégique de la démarche globale d'amélioration de la relation aux publics de la collectivité et de la coordination des projets stratégiques sectoriels en la matière.
- « Dialogue citoyen et concertation usager·ère·s » en charge du pilotage des objectifs de la collectivité en matière de démocratie participative, du pilotage opérationnel et du développement des instances permanentes de démocratie participative (Assemblée citoyenne notamment), du pilotage et du développement des outils et de la diffusion du dialogue citoyen dans l'accompagnement des transitions démocratiques de la collectivité et en matière d'innovation des politiques publiques.

Enjeux , Missions, Conditions particulières d'exercice

Enjeux et objectifs du poste

Chargé-e de l'accueil général de la collectivité, l'agent-e devra assurer l'accueil physique de l'hôtel du Département mais également l'accueil téléphonique de l'institution.

Les principaux enjeux seront :

- Représenter l'image de la collectivité auprès d'un public interne et externe
- Assurer l'accueil physique et téléphonique permettant de faciliter l'orientation du public.
- Assurer l'interface entre le public et les agents de la collectivité afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Missions

- Assurer l'accueil téléphonique et l'accueil physique suivant les besoins et un planning (100%)
- Incarner l'image et les valeurs de la collectivité
- Garantir un accueil de qualité et renseigner précisément le public
- Gérer les flux d'usagers, savoir prioriser et alerter si nécessaire
- Participer activement à l'évolution des pratiques et la professionnalisation du service

Profil recherché

Nous recherchons un·e professionnel·le confirmé·e de l'accueil, justifiant d'une expérience significative dans des fonctions d'accueil physique et téléphonique auprès de publics variés. Véritable ambassadeur·rice de la collectivité, vous maîtrisez les techniques d'accueil, d'information et d'orientation des usager·ère·s, y compris dans des contextes de forte affluence ou de sollicitations multiples.

Doté·e d'excellentes qualités relationnelles, vous faites preuve d'écoute, de diplomatie, de réactivité et de sang-froid face à des situations parfois sensibles ou complexes. Vous savez analyser rapidement une demande, apporter une réponse adaptée ou orienter efficacement vers l'interlocuteur compétent. Organisé·e, rigoureux·se et autonome, vous êtes attaché·e à la qualité du service rendu et au respect des valeurs du service public.

À l'aise avec les outils informatiques et les environnements administratifs, vous appréciez le travail en équipe et contribuez activement à l'amélioration continue des pratiques d'accueil.

Une expérience acquise au sein d'une administration, d'une collectivité ou d'un organisme recevant du public constitue un atout particulièrement apprécié ainsi que la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères.

Pourquoi rejoindre notre équipe ?

Le poste est situé à proximité du Canal du Midi et du Jardin Japonais Compans-Caffarelli, avec un accès direct à la station de métro « Canal du Midi » ainsi qu'un parking souterrain gratuit.

Vous bénéficierez d'une IFSE mensuelle ainsi que d'une prime semestrielle de 815 EUR nets versée en mai et novembre (au prorata temporis).

Le Conseil départemental propose des horaires flexibles avec badgeage et plusieurs formules de temps de travail permettant de bénéficier jusqu'à 48 jours de repos annuels (congés et RTT).

Le télétravail est possible sous conditions et selon les nécessités de service.

Vous pourrez également bénéficier de nombreux avantages sociaux : participation aux contrats collectifs santé et prévoyance, prise en charge de 75 % des abonnements aux transports en commun et chèques-vacances selon les ressources.

Modalités de candidature : Les candidatures (lettre de motivation, CV et pièces justificatives liées à votre situation administrative : arrêté de position administrative, diplômes, attestation et liste d'aptitude au concours, attestation RQTH, etc.) doivent être transmises au format PDF via le bouton « Postuler ». Les candidatures transmises par mail et/ou incomplètes ne seront pas prises en compte.

Poste à temps complet, ouvert aux agents titulaires et/ou contractuels relevant du cadre d'emplois des adjoints administratifs. 3 postes sont à pourvoir.

Vous pouvez candidater sur cette offre jusqu'au **12 juillet inclus**.

Le jury de recrutement est prévu le 28 juillet prochain.

Pour tout renseignement vous pouvez contacter Laetitia VIALA à laetitia.viala@cd31.fr