

Ville de l'affiche, Chaumont accueille la biennale internationale de design graphique. Le Signe, Centre national du graphisme, accueille professionnels, étudiants, expositions permanentes... Un équipement qui complète l'**offre culturelle déjà fournie** avec le cinéma multiplexe « A l'affiche », la médiathèque les silos, le théâtre « Le Nouveau Relax », le conservatoire, les musées, la MJC « Maison des jeunes et de la culture », Les Rendez-vous du cinéma européen, les Journées du patrimoine, le Salon du livre, les concerts... **La vie culturelle, rythmée par des saisons culturelles, couvre tous les domaines du spectacle et des arts plastiques**. L'été, Chaumont Plage et Les Estivales font le bonheur des plus jeunes avec un ensemble d'animations le plus souvent gratuites, en complément d'actions organisées par un tissu associatif dense.

L'Agglomération recrute pour la Ville de Chaumont, en mobilité interne/externe, par voie statutaire ou à défaut contractuelle :

## **Responsable Guichet Unique et accueil à l'Hôtel de Ville (H/F)**

**(Catégorie B – Filière administrative)**

Lieu d'affectation : Chaumont

Au sein du **Cabinet de Madame le Maire de la Ville de Chaumont**, sous l'autorité de la Chargée de mission relation citoyenne et en position managériale, vous serez chargé(e) des activités suivantes :

### **Management :**

- planifier, répartir, contrôler le travail et négocier les délais pour les agents dépendant du pôle relation citoyenne,
- organiser des réunions de travail et rédiger les comptes rendus,
- élaborer des tableaux de bord et assurer le suivi,
- former et accompagner les agents.

### **Gestion du Guichet Unique :**

- assurer l'organisation administrative, technique et logistique de l'accueil physique et téléphonique de l'Hôtel de Ville et potentiellement des autres accueils de la collectivité dépendant uniquement de la Ville de Chaumont,
- garantir une démarche qualité de l'accueil physique et téléphonique, de l'orientation et des renseignements au public,
- dématérialiser les demandes du public au guichet ou par téléphone par le biais de l'utilisation du logiciel ELISE et assurer le suivi et les relances des directions en cas de non satisfaction des demandes du public,
- professionnaliser et harmoniser les pratiques d'accueil (formations, postures, immersions dans les différentes directions des agents d'accueil, ...),
- assurer le rôle de relais entre les directions et le guichet unique,
- assurer la veille réglementaire des différents domaines de compétences du pôle,
- procéder à des études de déploiement et/ou de satisfaction (intégration d'un outil Gestion Relations Citoyens, déploiement de l'e-administration, label et certification de la qualité de l'accueil, ...),

### **Polyvalence :**

- en suppléance, assurer l'accueil téléphonique et physique,
- en suppléance, assurer la rédaction de courriers, invitations, ...,
- en suppléance, assurer l'accueil de l'Hôtel de Ville en lien avec le service protocole lors d'événements en soirée.

### **Profil :**

Vous maîtrisez les principes de base du fonctionnement d'une collectivité territoriale, ainsi que les techniques d'accueil et, vous avez une aptitude à gérer le stress et appréhender les situations urgentes.

Des capacités d'organisation et d'adaptation ainsi qu'une capacité à travailler en équipe, de la rigueur et de la discrétion viendront compléter votre profil. Maîtrise de l'outil informatique indispensable. Une expérience sur un poste similaire ainsi qu'une appétence pour la e-administration sont impératives.

### **Poste à temps complet à pourvoir immédiatement.**

**Horaires du lundi au vendredi selon règlement intérieur de la collectivité : sollicitations possibles en fonction des événements.**

**Amplitude variable en fonction des contraintes du service public.**

**Rémunération minimum mensuelle de 1 649.48 euros bruts. Ajustable selon expérience**

**Prestations d'action sociale : chèques déjeuners, adhésion au CNAS, ...**

Candidature (lettre de motivation + CV) **avant le 29 juillet 2022 à** : Monsieur le Président, C'SAM, 5 Avenue Emile Cassez, B.P 32116, 52904 CHAUMONT Cedex 9 ou par mail à [vcaput@aggllo-chaumont.fr](mailto:vcaput@aggllo-chaumont.fr)

**Renseignements** : Madame Solen BROMANN, Chargée de mission relation citoyenne au 06.73.98.31.69 ou par mail à [sbromann@ville-chaumont.fr](mailto:sbromann@ville-chaumont.fr)