

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 des Accueils à l'Hôtel de Ville de Chaumont (H/F)

(Catégorie B – Filière administrative)

Lieu d'affectation : Chaumont

Au sein du service Relations Citoyennes sous l'autorité fonctionnelle de Madame le Maire et hiérarchique de la Responsable des Relations Citoyennes et, en responsabilité d'agents de catégorie B et C, vous serez chargé(e) des activités suivantes :

Management :

- animer et piloter l'équipe placée sous sa responsabilité (accueil physique et téléphonique, gestion des arrivées papiers et numériques du courrier),
- planifier, répartir, préciser, contrôler le travail et négocier les délais,
- établir en lien avec le Responsable du Protocole, les plannings de présence de l'équipe (gestion globale des présences/absences des deux services),
- organiser des réunions de travail et en rédiger les comptes rendus,
- élaborer des tableaux de bord et outils de recueil des données (bilans, synthèses des accueils et du courrier) et en faire l'analyse.

Gestion des Accueils :

- assurer l'organisation administrative, technique et logistique de l'accueil physique et téléphonique et du courrier de l'Hôtel de Ville et du C'SAM et potentiellement des autres accueils de la collectivité,
- garantir une démarche qualité de l'accueil physique et téléphonique, de l'orientation et des renseignements au public et veiller au filtrage,
- veiller à la bonne réception et orientation du courrier (papier et numérique),
- être force de proposition en matière de gestion du courrier,
- dématérialiser les demandes des usagers présentées au guichet ou par téléphone par le biais de l'utilisation du logiciel ELISE et alerter la Direction Générale des Services en cas de non satisfaction ou de non réponse aux demandes,
- professionnaliser et harmoniser les pratiques d'accueil (formations, postures, utilisation des outils mis à disposition, immersions dans les différentes directions des agents d'accueil, ...),
- gérer progressivement les principales sollicitations des usagers afin d'y apporter des réponses rapides,
- assurer la veille réglementaire des différents domaines de compétences du service,
- procéder à des études de déploiement et/ou de satisfaction (intégration d'un outil de gestion de relations citoyennes, déploiement de l'e-administration, obtention de label et certification de la qualité de l'accueil, ...).

Polyvalence :

- rédiger des courriers,
- assurer la suppléance ou le renfort de ses collègues (accueil téléphonique et physique, courriers,...),
- mettre en place une suppléance des agents afin d'obtenir une polyvalence transversale de ceux-ci,
- organiser l'accueil de l'Hôtel de Ville en lien avec le service protocole lors d'événements en soirée ou les jours fériés.

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. Permis B et maîtrise de l'outil informatique indispensables. Une expérience sur un poste similaire ainsi qu'une appétence pour la e-administration sont impératives.

Poste à temps complet à pouvoir immédiatement.

Horaires du lundi au vendredi selon règlement intérieur de la collectivité : sollicitations possibles (soirs, week-ends et jours fériés) en fonction des événements. Amplitude variable en fonction des contraintes du service public.

Rémunération minimum mensuelle de 1 836.20 euros bruts. Ajustable selon expérience.

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

Candidature (lettre de motivation + CV) **avant le 08 mars 2024 à :** Monsieur le Président, C'SAM, 5 Avenue Emile Cassez, B.P 32116, 52904 CHAUMONT Cedex 9 ou par mail à vcaput@agglo-chaumont.fr

Renseignements : Madame Solen BROMANN, Responsable des Relations Citoyennes au 03.25.30.59.34 ou par mail à sbromann@ville-chaumont.fr