



Commune de Jurançon
Pyrénées-Atlantiques

RECRUTE

Un agent d'accueil, chargé(e) de l'amélioration de la relation usagers-administration

Poste à temps complet

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

MISSIONS

Au sein du Service à la population, sous l'autorité de la direction générale adjointe, et dans un contexte de transformation de la relation entre l'utilisateur et l'administration, vous assurez les missions suivantes :

- Accueillir, renseigner, orienter les usagers :
 - Accompagner les usagers dans leurs démarches et les orienter vers le service compétent et/ou vers d'autres administrations,
 - Analyser les demandes des usagers et apporter les réponses par le canal de contact le mieux adapté (téléphone, accueil physique, courrier, courriel),
 - Délivrer des informations simples : citoyenneté, état-civil, renseignements sur l'actualité de la commune et les services publics locaux (culture, associations, stationnement, collecte des déchets, travaux ...)
 - Assurer la prise en charge et le traitement des demandes dématérialisées (télé-services)
 - Proposer et mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses

- Participer à la diffusion de l'information destinée aux usagers :
 - Réceptionner, traiter, classer les mails de la boîte de réception « Accueil » : analyser leur contenu et assurer leur bonne transmission aux services concernés
 - Afficher sur les panneaux dédiés les informations communales et extra communales ; organiser, trier les documents d'information / affiches et dépliants mis à la disposition des usagers
 - Participer à la mise à jour du site internet (rédaction de contenus) et autres outils de communication de la commune

- Participer au déploiement des nouveaux outils liés à la dématérialisation des démarches administratives :
 - Accompagner la mise en place de nouveaux outils numériques simplifiant les démarches et le traitement des demandes des usagers (télé-services)

- Etre force de proposition dans l'évolution / l'amélioration de ces outils,
 - Accompagner et sensibiliser les publics à l'utilisation de ces nouveaux outils
 - Etre force de proposition dans la réflexion de la collectivité sur l'amélioration de l'accueil des usagers
- Assurer la continuité de service au sein du Pôle à la Population :
 - Remplacer ponctuellement les agents affectés au Pôle à la Population lors des absences maladies et congés pour les tâches suivantes :
 - gestion de l'enregistrement du courrier
 - délivrance de copies d'actes d'état-civil
 - recensement des jeunes au service national
 - inscriptions scolaires
 - renseignement sur le fonctionnement des cimetières ; démarches administratives liés à une inhumation
 - secrétariat : rédaction et frappe de courriers / mise en forme /scan de documents

PROFIL

- Niveau BAC + 2 souhaité
- Excellente maîtrise de l'expression écrite et orale ; esprit de synthèse
- Sens du contact, capacité d'adaptation à l'interlocuteur
- Maîtrise de l'outil informatique (word ; excel) ; aisance dans la navigation internet
- Connaissance de l'environnement territorial, du fonctionnement d'une commune appréciée
- Connaissance des techniques de gestion des conflits / situations difficiles
- Connaissance des enjeux liés à la modernisation des services publics
- Expérience similaire souhaitée

CONDITIONS D'EXERCICE

- Rigueur, discrétion, neutralité
- Qualité relationnelle
- Travail en équipe
- Capacité à travailler dans un milieu ouvert
- Rémunération statutaire + régime indemnitaire

Poste à pourvoir à compter du 1^{er} avril 2018

Les candidatures (lettre de motivation manuscrite et curriculum vitae) doivent être adressées à :

Monsieur le Maire de Jurançon

6 rue Charles de Gaulle

64110 JURANÇON

Ou par mail : personnel@mairie-jurancon.fr

Contact : Service RH au 05.59.98.19.70

