

UN/E CHARGE/E D'ACCUEIL ET CONSEIL FRANCE SERVICES (H/F)

Réf : CY/25/14/CHARACCONSFRA SERV/AB

Ville de 70 000 habitants, Cergy a été élue 1^{ère} Ville du Val d'Oise dans « laquelle il fait bon vivre ». Située à une trentaine de kilomètres de Paris (RER A, SNCF, A15...), aux portes du Parc naturel du Vexin, elle offre de nombreux services au public. Pôle économique et administratif majeur du territoire, elle se distingue par son attractivité culturelle et étudiante.

Au sein du service Visage du Monde, la/le chargé/e d'accueil et conseil France services assure la première interface entre les usagers et l'ensemble des services de l'équipement.

Elle/il garantit l'accueil général physique et téléphonique de Visage du Monde et l'orientation des usagers vers les services compétents.

Elle/il sera en charge d'accueillir les usagers et de les accompagner dans leurs démarches administratives du quotidien et ainsi accomplir les missions de la « Maison France Services » correspondant à la mise en œuvre de la politique de réduction de la fracture numérique et de l'accès aux droits portés par Visages du Monde.

MISSIONS

Participer à la mise en œuvre de France services :

- Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques
- Assurer un service de médiation et gérer le planning des rendez-vous et des permanences entre les usagers et les partenaires
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité des services
- Contribuer à la connaissance des usagers et de leurs demandes en se formant et s'informant auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.

Assurer l'accueil physique, téléphonique et numérique du public :

- Diffuser les informations, recevoir et orienter les publics selon les demandes et les besoins identifiés (actions mises en place dans l'équipement et dans la collectivité)
- Assurer une fonction de régie de recette, ainsi que les retours des documents médiathèques aux horaires de fermetures du service
- Enregistrer les inscriptions aux activités de Visages du Monde (atelier, spectacles etc...)
- Recenser les informations ou doléances des habitants, des acteurs du quartier et autres partenaires et transmettre et relayer les informations relevées auprès des services de Visages du Monde.

Participer aux manifestations :

- Diffuser les programmes, flyers et supports de communication de Visages du Monde
- Présence sur certaines manifestations
- Assurer l'encaissement des spectacles (régie).

Assurer le suivi des salles :

- Participer à l'organisation des plannings de mise à disposition de salles à Visages du Monde et dans les LCR en lien avec les assistantes de direction
- Veiller au respect de l'utilisation des locaux en communiquant avec bienveillance et pédagogie auprès des publics sur les règles de conduite à adopter.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Horaires : 35h hebdomadaires – horaires annualisés

Contraintes spécifiques : la/le chargé/e d'accueil peut être confronté/e aux situations de précarité. Elle/il peut aussi avoir à gérer des situations de conflits.

PROFIL

Titulaire de la fonction publique sur un grade d'adjoint administratif (ou à défaut contractuel), vous justifiez d'une expérience professionnelle sur un poste similaire.

Vous disposez de réelles aptitudes à l'accueil du public et en particulier du public en difficulté. Vous maîtrisez les missions, les techniques de communication téléphonique, verbales et rédactionnelle.

Vous maîtrisez l'outil bureautique. Vous êtes disponible, organisé/e et savez gérer les échéances imparties. Vos qualités relationnelles et écrites ne sont plus à prouver. L'adaptabilité et la discrétion sont également des qualités attendues.

Date limite de dépôt des candidatures le 04 mai 2025.

Tous les postes de la ville de Cergy sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) sous la référence CY/25/14/CHARACCONSFRA SERV/AB à l'attention de M. le Maire, soit :

- > sur le site de la ville : <https://www.cergy.fr/votre-mairie/cergy-recrute/>
- > par mail : emploi.recrutement@cergy.fr
- > par courrier : Hôtel de Ville de Cergy – Direction des Ressources Humaines
– 3 place Olympe de Gouges – BP 48000 Cergy – 95801 Cergy-Pontoise
cedex.