



Située à 12 km de Paris, dans le département du Val de Marne, la Ville de Fresnes (28 000 habitants) œuvre avec cœur pour pérenniser et développer un service public de qualité en direction de sa population. Fresnes ambitionne d'associer ses citoyens dans ses projets de transformation afin d'accompagner sa transition écologique. Ainsi, les élus et l'équipe de direction générale impulsent des actions de modernisation de fonctionnement pour tendre vers une amélioration continue.

C'est dans ce contexte dynamique que la direction des affaires générales recherche son :

Conseiller relation usager - f/h

Filière administrative, poste permanent

Cadre d'emplois des adjoints administratifs ou rédacteurs

Par voie de mutation, détachement ou à défaut contractuelle

Au sein de la DGA service à la population, vous êtes rattaché(e) à la responsable du service et vous en charge de l'accueil physique et téléphonique du public. Vous gérez les réclamations du cadre de vie et le traitement de certains dossiers des secteurs : affaires générales, enseignement, école d'art(s), activités sportives, CCAS, relations publiques.

A ce titre vos missions principales sont :

Accueil du public

- Accueillir et renseigner le public sur place ou par téléphone ;
- Renseigner sur l'organisation des services de la commune ;
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents ;
- Gérer l'affichage d'information ;
- Noter et transmettre les messages aux différents services en récoltant les informations essentielles : identité, coordonnées, objet ;
- Renseigner sur les documents à fournir pour les demandes ;

Gestions des réclamations

- transmission des réclamations
- Assurer le suivi des réclamations : relancer les services si nécessaire ;

Affaires générales

- Traiter les dossiers de cartes d'identité et passeport, les certificats divers, légalisations
- Constituer et gérer les dossiers du recensement citoyen ;

Enseignement, enfance, école d'art(s), activités sportives, petite enfance

- Gérer les Inscriptions aux prestations ;
- Calcul du taux de participation individualisé des administrés;

Relations publiques

- Traiter les demandes de location des salles aux administrés ;
- Traiter les demandes de cartes de stationnement ;

Régie

Régisseur suppléant : facturation des prestations proposées par le Guichet Unique - encaissement des recettes liées aux prestations proposées au Guichet Unique - contrôle des encaissements - rédaction et envoi de documents administratifs –

Suivi du portail familles

Accompagnement des administrés (utilisation du portail), traitement des demandes dématérialisées

Profil :

- Maîtriser les techniques d'accueil et communication.
- Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils.
- Savoir gérer les situations relationnelles difficiles.
- Être organisé, rigoureux et méthodique.
- Connaissances dans les domaines concernés.
- Connaissance des logiciels métier ainsi que des logiciels de bureautique et messagerie.
- Connaissance du fonctionnement et des missions d'une commune.

Informations complémentaires :

- Horaires fixes
- Participation à la mutuelle
- Prime annuelle et CIA
- Contraintes horaires liées aux heures d'ouverture de la mairie au public
- Ouverture au public tous les jours de 8h30 à 17h30 sauf mardi de 13h30 à 19h30 et un samedi par mois de 9h à 12h.