



Conseiller relation usager - f/h

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

Située à 12 km de Paris, dans le département du Val de Marne, la Ville de Fresnes (29 000 habitants) incarne une ville en pleine transformation, alliant dynamisme urbain, cadre de vie apaisé et ambition et garantissant un environnement propice à l'équilibre entre vitalité économique et qualité résidentielle.

Ayant pour ambition de mener ses projets en y associant ses citoyens, Fresnes fait de la transition écologique un moteur de transformation urbaine et d'innovation sociale grâce à un projet de mandat ambitieux et structurant, articulé autour de quatre piliers : écologie, urbanisme durable, innovation sociale et démocratie participative. Pour réaliser ces projets, les élus et l'équipe de direction générale s'inscrivent dans une modernisation de fonctionnement tournée vers l'amélioration continue et la transversalité interne.

Au sein de la DGA service à la population, vous êtes rattaché(e) à la responsable du service et vous en chargez 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 ;

Suivi du portail familles

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

Etat civil

Traitement des dossiers et célébration mariage

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.

Parce que nous rejoindre/rejoindre la Ville de FRESNES c'est faire le choix de :

L'humain au cœur de nos préoccupations :

- Un climat social positif/de bonne facture et des conditions de travail favorables reconnu en 2024 à l'issue du Baromètre QVCT mené par le cabinet externe ACCA
- Des événements de cohésion et d'information réguliers (Brunch RH, séminaires annuels, journée dédiée au personnel, etc.)
- Reconnaissance de votre investissement et de votre loyauté à travers des récompenses telles que la Médaille d'Or et la Médaille d'Argent pour les années de service

Avantages financiers :

- Prime de fin d'année 1200€, versée à 50% en juin et 50% en novembre, après 6 mois d'ancienneté.
- Reconnaissance de la performance et de l'investissement professionnel par le versement du CIA (Complément Indemnitaire Annuel) variable en fonction de l'entretien professionnel
- Restauration collective sur place avec tarification adaptées aux revenus
- Participation employeur à la mutuelle et à la prévoyance
- Remboursement à hauteur de 75% du pass Navigo
- Forfait Mobilité Durable (FMD) de 100 à 300 euros annuels

Le Développement professionnel et personnel :

- De nombreuses opportunités d'évolution et de parcours professionnels au sein de la collectivité, avec des dispositifs de formation interne reconnus (Pépinière), un accompagnement aux projets de mobilité et une offre interne de prépa concours toutes filières et catégories confondues
- Des possibilités élargies de formation, y compris diplômantes/certifiantes

L'Équilibre vie professionnelle-vie privée :

- Durée hebdomadaire de travail (37h30) générant 15 jours de RTT
- Télétravail
- Action sociale par le CNAS propose des actions et services visant le bien-être des agents, incluant des chèques cadeaux, des séjours de vacances, des aides sociales au logement, des forfaits sportifs, participation aux Ticket CESU (ménage, garde d'enfant, jardinier...) et bien plus encore

L'Accessibilité :

- Situé à seulement 15 km de Paris sur la petite couronne, notre emplacement est desservi par plusieurs lignes de transport en commun (6 lignes de bus dont le TVM, au croisement entre la A6 et A86), facilitant ainsi vos déplacements.