



**Agent d'Accueil Unique f/h**  
**Cadre d'emplois des adjoints administratifs**  
Poste Permanent, Catégorie C, Temps plein

Située à 12 km de Paris, dans le département du Val de Marne, la Ville de Fresnes (29 000 habitants) œuvre avec cœur pour pérenniser et développer un service public de qualité en direction de sa population.

Au sein de la DG des Services à la Population, vous êtes rattaché à la responsable du service et vous en charge de l'accueil physique et téléphonique du public à l'accueil unique. Vous gérez les réclamations du cadre de vie et le traitement de certains dossiers des secteurs : affaires générales, enseignement, école d'arts, 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

- Transmettre 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
- Calculer le 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

- Accompagner les administrés (utilisation du portail), traiter les demandes dématérialisées

Etat civil

- Traiter les dossiers et célébration des mariages



## **Profil :**

- Maîtrise des 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 rejoindre la Ville de FRESNES c'est faire le choix de :**

### **L'humain au cœur de nos préoccupations :**

- 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 : environ 1 400 € bruts, versée en deux fois (juin et novembre), calculée au prorata de la date d'arrivée, à partir du 7<sup>e</sup> mois de présence.
- Prime liée à la performance (CIA) : prime variable selon l'évaluation annuelle, versée en mars suivant, sous réserve d'une ancienneté suffisante (premier versement l'année suivante (N+1) en cas d'arrivée avant le 30 juin de l'année en cours, ou l'année d'après (N+2) en cas d'arrivée après le 1<sup>er</sup> juillet de l'année en cours).
- 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'Equilibre vie professionnelle-vie privée :**

- Durée hebdomadaire de travail (37h30) générant 14 jours de RTT + 2 jours de fractionnement
- 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 12 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.