



## PRESENTATION

Située dans le département des Hauts-de-Seine en Île-de-France, la ville de Boulogne-Billancourt compte 121 334 habitants. 1<sup>ère</sup> ville de la région Île-de-France après Paris et 30<sup>e</sup> ville de France, elle bénéficie d'un patrimoine architectural et urbain d'une exceptionnelle diversité. Boulogne-Billancourt jouit d'un dynamisme lié à la pluralité de ses fonctions urbaines : 2<sup>e</sup> pôle d'emploi du département des Hauts-de-Seine, parc résidentiel, armature commerciale équilibrée dont l'attractivité dépasse largement les limites du territoire communal ainsi que d'équipements de proximité adaptés aux besoins de la population.

Une ville d'exception pour son cadre de vie, son rayonnement culturel ainsi que son attractivité économique.

## LA DIRECTION DE L'ACCUEIL ET QUALITÉ RECRUTE PLUSIEURS AGENTS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE (F/H)

## CADRE D'EMPLOI

**Cadre d'emploi : Adjoints administratifs territoriaux**  
**Référence : DAQ/agent.accueil.physique.téléphonique**

*La direction de l'Accueil et de la Qualité a pour mission de piloter et développer les démarches qualités et de gestion de la relation citoyen au sein de la collectivité.*

## VOS MISSIONS CHEZ NOUS

### Votre mission principale :

Sous l'autorité des responsables du service Accueil Physique et Accueil Téléphonique, vous êtes chargé d'accueillir, d'orienter et de renseigner les usagers à l'accueil de l'Hôtel de Ville ou par téléphone.

### Vos activités :

- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité valorisant l'image de la collectivité,
- Assurer le public en identifiant la demande et son degré d'urgence (accueil physique et téléphonique),
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents, accompagner et présenter les visiteurs,
- Renseigner les administrés sur les démarches, les procédures et l'organisation de la collectivité,
- Prendre des rendez-vous auprès des services en utilisant le logiciel métier (orion),
- Aider à l'actualisation et à la collecte d'informations de 1<sup>er</sup> niveau pour l'alimentation de la base de connaissance des services métiers,
- Gérer les flux du public pour répondre à l'utilisateur dans les meilleurs délais,
- Assurer l'affichage d'informations ou documents sur les panneaux prévus selon les obligations légales,
- Veiller à la mise à jour de la documentation à disposition des usagers,
- Assurer la mise à jour des tableaux de suivi de l'activité du service,
- S'impliquer dans les dispositifs et missions de la collectivité (élections, mariages, événements, etc.).



## CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS ?

### Profil

Vous êtes titulaire d'un diplôme dans le domaine de l'accueil des usagers et/ou vous justifiez d'une expérience réussie dans des fonctions similaires au sein d'une collectivité territoriale.

Vous aspirez à apporter un accueil de qualité aux usagers,

Vous êtes à l'aise avec l'outil informatique et avec les logiciels de bureautique (Word, Excel, messagerie électronique...)

Vous avez une bonne connaissance de l'environnement de la fonction publique territoriale.

### Compétences et qualités requises

Vous avez un réel sens du service public. Vous êtes rigoureux, dynamique, réactif et savez faire preuve d'adaptabilité. De nature patient et discret, vous avez le sens de l'écoute, de l'empathie et de la communication. Doté d'une bonne élocution, vous vous exprimez clairement, vous avez un bon sens relationnel et vous avez les capacités à gérer les situations relationnelles difficiles.

Vous êtes disponible et aimez le travail en équipe.



## CONDITIONS DE TRAVAIL

### Vos horaires :

- Du lundi au jeudi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h45
- Le vendredi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h00.

### Votre lieu de travail :

- Hôtel de ville, et certains équipements municipaux.

## POURQUOI REJOINDRE NOS ÉQUIPES ?

Pour améliorer la qualité de vie au travail de nos agents, nous proposons une politique Ressources Humaines active, un plan de formation adapté à votre évolution de carrière, un accompagnement à la préparation des concours ainsi qu'une offre de formation continue.

Vous profiterez également

- D'un restaurant municipal,
- D'une mutuelle et un maintien de salaire subventionnés par la collectivité,
- De frais de transports pris en charge à 75 %,
- D'un forfait mobilité vélo, trottinette avec assistance électrique, ou pas : indemnité pouvant aller jusqu'à 300 euros/an,
- Ainsi que d'un comité des œuvres sociales.

## POUR CANDIDATER

TRANSMETTEZ VOTRE CANDIDATURE EN RAPPELANT LA REFERENCE DAQ/AGENT.ACCUEIL.PHYSIQUE.TÉLÉPHONIQUE (NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA DATE LIMITE DE TRANSMISSION INDIQUÉE DANS L'ANNONCE CORRESPONDANTE SUR NOTRE SITE).

### - PAR VOIE POSTALE :

MONSIEUR LE MAIRE  
26, AVENUE ANDRE MORIZET  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

### - OU PAR MAIL :

[RECRUT@MAIRIE-BOULOGNE-BILLANCOURT.FR](mailto:RECRUT@MAIRIE-BOULOGNE-BILLANCOURT.FR)

## COMMENT VENIR CHEZ NOUS ?

Boulogne-Billancourt est une ville très accessible : métro, tramway ou bus.

La Ville de Boulogne-Billancourt œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

