

Commune dynamique de 22 000 habitants, au Sud de Paris Ville Internet 4 arobases, et au sein de la Communauté d'agglomération de Paris Saclay, pôle économique et d'emplois majeur en Ile-de-France, **Longjumeau** s'inscrit pleinement dans l'ère du numérique. La ville développe son image moderne notamment à travers de nouveaux services numériques accessibles à tous.

la Ville de Longjumeau recrute un

Chargé(e) d'accueil et de médiation numérique (F-H)

Catégorie C - Temps complet

Au sein de l'équipe de l'accueil de la Maison de la Fraternité, guichet unique à vocation sociale, administrative et juridique du territoire, vous êtes chargé(e) de l'accueil physique, téléphonique et par email des usagers. Vous les accompagnez et les guidez dans les démarches d'e-administration.

Vos principales missions sont :

- ✓ Accueillir, écouter, analyser la demande des usagers qui sollicitent la Maison de la Fraternité (en présentiel, par téléphone et par mail) et apporter une réponse de 1^{er} niveau.
- ✓ Orienter si nécessaire les usagers vers les services internes de la structure, les partenaires ou les permanences d'aide à l'e-administration
- ✓ En tant qu'agent France Services, recevoir et accueillir les usagers par rapport à leur demande d'aide aux démarches administratives en ligne, guider les usagers dans l'utilisation des outils informatiques et apporter un soutien aux démarches lors des permanences avec ou sans RDV tenues par l'accueil
- ✓ Réguler le flux d'usagers à l'accueil afin d'assurer la qualité du service d'accueil et de répondre efficacement à l'ensemble des demandes
- ✓ Tenir les statistiques des activités liées aux différentes missions.

Profil :

Baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil, ou ST2S ou gestion-administration

Formation aux techniques d'accueil et/ou expérience exigée (une formation spécifique à la Maison France Services sera dispensée)

Compétences et qualités requises :

Dynamique et facilités relationnelles

Empathie et bienveillance

Aisance dans les outils numériques (smartphone/tablette, PC, outils de numérisation, navigation sur le web)

Capacité à travailler en équipe

Adaptabilité

Discrétion professionnelle

Ecoute active / Capacité à analyser et reformuler la demande
Présentation soignée, courtoisie, bonne élocution
Bon niveau de rédaction écrite
Bonne gestion du stress et des conflits,
Autonomie / curiosité dans le champ professionnel
Volonté de monter en compétence, de se former et d'acquérir plus d'autonomie

Informations complémentaires :

36 heures 15 hebdomadaires, 5 semaines de congés et 6 jours de RTT
Poste à pourvoir par voie statutaire ou à défaut contractuelle à compter du 8 janvier 2025

Rémunération statutaire + régime indemnitaire + prime annuelle (sous conditions) +CNAS
(sous conditions) + titres restaurant.

Merci de déposer votre candidature (lettre de motivation et curriculum vitae) de préférence
via le portail citoyen de la ville de Longjumeau :

https://www.espace-citoyens.net/longjumeau/espace-citoyens/Demande/NouvelleDemande/M_RH/D_OFFRE

Madame le Maire 6 bis rue Léontine Sohier 91164 LONGJUMEAU CEDEX