

## **Recrute**

### **1 Chargé(e) d'accueil de l'utilisateur**

**35h00 hebdomadaires**

**Sur le cadre d'emploi des adjoints administratifs – Cat. C**

**CDD remplacement d'un agent absent**

---

La Communauté de Communes du Pays Mornantais (COPAMO) est située sur un territoire rural à 25 kms au Sud-Ouest de Lyon à Mornant. Elle est composée de 11 communes pour 30 000 habitants.

Le service « accueil de l'utilisateur » regroupe à la fois l'accueil de la COPAMO, des partenaires hébergés dans les locaux et l'équipement France Services.

Le service a pour mission l'accueil physique et téléphonique et, dans le cadre de France Services, d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et dans leurs usages numériques, Le service comprend un responsable, trois agents d'accueil (dont 2 médiateurs) et un conseiller numérique.

Sous la responsabilité de la responsable du service « accueil de l'utilisateur », vous assurerez les missions mutualisées d'accueil général de la COPAMO, des services de la Maison du Rhône accueillis en permanence et la médiation France Services.

### **Missions du poste :**

- Assurer l'accueil physique des usagers, partenaires et professionnels pour le compte des services et élus présents au sein du siège de la COPAMO, de France Services, et de la Maison du Rhône,
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques vers le service compétent, prendre des messages et mettre en relation des correspondants,
- Renseigner les usagers sur un premier niveau d'information concernant les missions de la COPAMO et de la Maison du Rhône,
- Gérer les messages électroniques de la boîte mail générique France Services dans le respect de la charte Marianne,
- Gérer les agendas des rendez-vous de manière partagée avec l'ensemble du service,
- Compléter les statistiques : bilan en fin de mois et fin d'année,
- Guider l'utilisateur dans l'utilisation de l'outil informatique, l'aide à la constitution d'un dossier, le suivi des dossiers, la mise en relation avec les partenaires, la prise de RDV individuel,

- Identifier les situations individuelles qui nécessitent d'être portées à connaissance des opérateurs partenaires,
- Orienter les usagers vers les partenaires et services compétents et s'assurer de leur bonne prise en charge,
- Participer à la bonne tenue de l'accueil (affichage, document disponible...) et promouvoir le territoire et l'accueil France Service,
- Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité de l'espace d'accueil,
- Réguler l'entrée des visiteurs et surveiller les accès,
- Travailler en partenariat avec les accueils des mairies du Territoire.

**Profil :**

- Expérience en accueil du public exigée,
- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales,
- Sens du service public et de l'intérêt général,
- Capacité d'accueil et d'écoute,
- Réactivité, aptitude à la diplomatie et à la pédagogie,
- Sens de l'organisation et de l'anticipation,
- Autonomie, rigueur, discrétion,
- Maîtrise des techniques de communication, et des outils informatiques et numériques.

**Temps de travail :** 35h00

Du lundi au vendredi.

Evolution possible en fonction des attentes des usagers.

Pas de possibilité de télétravail.

**Rémunération :** Grille de rémunération des adjoints administratifs + régime indemnitaire (RIFSEEP)

**Avantages :** Collectivité adhérente au CNAS (Comité National d'Action Sociale) / Tickets restaurants / Participation de la collectivité à la garantie maintien de salaire.

---

**Emploi à pourvoir :** 11/04/2023

Dans le cadre de sa politique diversité, la collectivité étudie, à compétences égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap.

**Contact :** Emilie LACHKAR, responsable RH (04.78.44.72.40)

Lettre de motivation et C.V. à adresser au plus tôt :

A Monsieur le Président de la **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS MORNANTAIS**

50 avenue du Pays Mornantais

69440 MORNANT

Ou par courriel : ressources.humaines@copamo.fr

---

