

Caen, le 11 décembre 2019

**Recrute son :**

**Chargé d'accueil – relations usagers (F/H)**  
**Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux – filière administrative**  
**Service relations aux usagers - pôle accueil des publics**  
**Direction du développement des relations citoyennes et moyens logistiques**  
**Direction générale adjointe des ressources**

**Mission**

Dans le cadre de la mutualisation des services d'accueils de l'Hôtel de ville de Caen et de l'Hôtel de communauté urbaine Caen la mer, et sous l'autorité du chef de service « relations aux usagers », vous êtes en charge de l'accueil physique et téléphonique des usagers. Vous assurez par ailleurs l'accueil des visiteurs et les visites guidées de l'Hôtel de ville-Abbaye-aux-Hommes, patrimoine historique classé.

**Activités et compétences**

**Mission d'accueil physique et téléphonique des usagers internes et externes :**

- Représenter l'image de marque de la collectivité et être garant du service public.
- Assurer et garantir un accueil physique et téléphonique de qualité et de référence, pour les publics internes et externes : usagers, administrés, élus, visiteurs, touristes, services, fournisseurs,...
- Appliquer et veiller au respect des consignes d'écoute, de disponibilité, de courtoisie, de bonne tenue et d'accompagnement de l'utilisateur dans le traitement de sa demande.
- Accompagner, informer et orienter de manière proactive les usagers vers les services compétents en veillant à la qualité de réception (*prise en charge de l'utilisateur, filtrage, traitement de l'information, orientation, prise de messages*).
- Gérer et mettre à jour quotidiennement l'information mise à disposition des usagers (*réassorts, répartitions des documents thématiques, mise en avant de corners événementiels, etc ...*) en lien avec les directions, valoriser l'offre événementielle, culturelle, sportive et touristique.
- Tenir la caisse et la billettique, assurer les missions de régisseur suppléant, procéder aux ventes et aux encaissements, valoriser les offres de visites, les ouvrages et objets à la vente.
- Veiller au relais d'information de type "réglementaire" (*enquêtes publiques, affichage*).
- Veiller à l'application des règles de sécurité (*veille, alerte, remontée d'informations vers les services compétents*).

**Mission développement de la relation aux usagers et gestion relation citoyenne :**

- Assurer un premier niveau d'information en lien avec les services compétents.
- Actualiser les informations utiles, faire des recherches et enrichir la base de connaissances (*base de contacts, bases de données, organigrammes, trombinoscopes...*).

- Collaborer activement au processus d'amélioration des accueils et à la simplification des démarches administratives.
- Veiller à la transmission de l'information à l'usager (*actualités sites web, formulaires en ligne, presse, etc*).
- Partager les bases de données et d'information utiles avec les différents sites d'accueil (*mise en commun GRU*).
- Assurer le suivi statistique des divers indicateurs d'activité.
- Participer au développement des nouvelles technologies et au renforcement du lien de proximité avec les usagers.
- Assurer ponctuellement des visites de présentation des lieux et des principaux espaces.
- Collaborer à l'accueil de certaines manifestations de communication externe ou interne (*journee des nouveaux arrivants, élections professionnelles, inaugurations, colloques, accueil de partenaires*).

### **Missions d'accueil et de guidage des visiteurs de l'Abbaye-aux-Hommes :**

- Valoriser l'ensemble des offres de visites (*libres, guidées, thématiques, scolaires ou citoyennes*).
- Assurer le guidage des visites individuelles ou de groupes, thématiques ou événementielles, en français et dans une langue étrangère.
- Maîtriser le contenu des interventions historiques expliquées lors des circuits de visites, guidage des visites en français et dans une langue étrangère, en sachant adapter son intervention au niveau de son public (*scolaires, étudiants, seniors, individuels, VIP, personnes en situation de handicap...*).
- Participer à la production de contenus et à la mise en œuvre des visites guidées, au déroulé des visites, à l'interface réservations et valorisation des visites.
- Participer au programme de valorisation des espaces patrimoniaux.
- Participer aux projets transversaux impulsés par les directions (*ex : journées du patrimoine, label Tourisme handicap...*).
- Sur demande du Cabinet et en appui de la direction des relations publiques, assurer des visites guidées protocolaires exceptionnelles (*horaires décalés*).

### **Profil requis**

- Être titulaire d'un grade du cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux (*recrutement direct possible*).
- Être titulaire d'un diplôme dans les métiers de l'accueil, des relations publiques, du tourisme ou de l'histoire serait apprécié.
- Pratique de l'anglais indispensable, deuxième langue souhaitée.

### **Conditions d'exercice du poste**

- Contacts directs et permanents avec les publics.
- Disponibilité et amplitudes horaires variables selon les manifestations ou les plannings de visites.

Votre candidature comprenant lettre de motivation et C.V doit être adressée par mél :

[drh.offredemploi@caenlamer.fr](mailto:drh.offredemploi@caenlamer.fr)

**au plus tard le 8 janvier 2020**

à monsieur le Président de la communauté urbaine de Caen La mer  
Direction mutualisée des ressources humaines