



La Ville d'Issy les Moulineaux recrute

## **un apprenti chargé d'informations et accueil usager IRIS (H/F)**

Le Service IRIS (Information et Réception des Isséens) est composé de 14 agents d'accueil polyvalents chargés de l'accueil physique, téléphonique et électronique des usagers.

La Direction IRIS est certifiée Qualivilles.

### **Poste**

Sous la responsabilité de la Responsable Accueil et Recensement de la population et en relation opérationnelle avec les autres services de la Ville ainsi que le Cabinet du maire, l'Agent d'Accueil Polyvalent (H/F) assure les missions suivantes :

- Accueillir au téléphone au Centre d'appels : renseignement de 1er niveau, orientation des appels vers les services compétents (internes ou externes), prise de rendez-vous ;
- Accueillir au guichet d'accueil du Centre Administratif et Municipal (CAM) ;
- Au RDC : renseignement de 1er niveau, orientation des usagers vers les services compétents (internes ou externes), délivrance de formulaires, de badges d'accès aux visiteurs, des identifiants pour les bornes publiques d'accès à internet etc ;
- Au 1er étage : délivrance de documents et de titres d'identité : Carte Nationale d'Identité, passeport, livret de famille, attestation d'accueil etc ;
- Accueillir au guichet d'accueil de l'hôtel de Ville ;
- Assurer le traitement des courriels entrants et des formulaires « contact » : tri , rédaction des réponses aux demandes de 1er niveau, transfert des courriels au(x) service(s) compétent(s) au-delà du 1er ;
- Remonter au Responsable OU au Coordinateur OU à la Direction les observations faites par les usagers se rapportant au fonctionnement des services de la Ville et toute piste d'amélioration ;
- Participer à l'amélioration du fonctionnement du service et contribuer à l'intégration des nouveaux collaborateurs ;
- S'informer des événements et des manifestations sur la ville (et de l'Etablissement Public Territorial – Grand Paris Seine Ouest).

De formation Bac Pro Gestion Administration OU Bac Pro Accueil et Relation Clients et Usagers.

Vous souhaitez préparer un BTS en alternance.

Dynamique et doté(e) d'une capacité d'adaptation, vous savez gérer les priorités en prenant en compte les échéances et les contraintes.

Ayant une aisance relationnelle et rédactionnelle, vous savez vous rendre disponible auprès d'un public varié et avez le sens du service public.