

## DIRECTION GÉNÉRALE

GRADES DU CADRE D'EMPLOIS DES ADJOINTS ADMINISTRATIFS TERRITORIAUX OU CONTRACTUELS

# Chargé(e) d'accueil (H/F)

## LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE BÉTHUNE-BRUAY, ARTOIS LYS ROMANE

3ème Communauté d'Agglomération de France avec 100 communes, la CABBALR s'est dotée d'un projet de territoire structuré autour de 4 priorités :

- Renforcer la coopération et soutenir les 100 communes ;
- S'adapter au changement climatique et protéger la nature ;
- Garantir le bien vivre ensemble, le bien-être et la proximité sur l'ensemble du territoire ;
- Accélérer les dynamiques de transition économique.

Nous rejoindre c'est participer à une nouvelle dynamique tournée vers l'avenir et partager des valeurs managériales fondées sur l'humanisme et la responsabilisation des acteurs.

## LE POSTE

Au sein de la Direction du Pilotage stratégique et optimisation des ressources et sous l'autorité de la responsable du service des relations avec les usagers, vous aurez pour mission d'assurer un accueil de qualité pour renforcer la satisfaction des usagers, de garantir un accueil de proximité aux usagers dans les différentes communes du territoire traversées par l'Agglo mobile en assurant une présence itinérante et en adoptant les services aux besoins des usagers, de promouvoir une image positive et professionnelle de la communauté d'agglomération, de faciliter l'accès aux services publics pour tous les usagers et répondre à leurs demandes.

## MISSIONS PRINCIPALES

### Accueil physique et téléphonique personnalisé

- Recevoir, écouter et orienter les usagers en fonction de leurs demandes vers les services compétents en adaptant la réponse et l'approche selon le profil des usagers, aussi bien sur les différents sites accueillant du public que dans l'agglo mobile
- Répondre aux appels téléphoniques entrants, transférer les demandes aux interlocuteurs concernés et prendre des messages si nécessaire en adaptant la réponse et l'approche selon le profil des usagers
- Fournir des informations claires et précises sur les démarches administratives locales, les services de la communauté d'agglomération et les initiatives communautaires en s'assurant de la satisfaction des interlocuteurs
- Jouer un rôle de médiateur pour faciliter les échanges entre les usagers et les services opérationnels de la communauté d'agglomération
- Gérer les flux en cas de forte affluence : organiser et prioriser l'accueil
- Prendre en charge des demandes complexes nécessitant une coordination avec plusieurs services internes

### Information approfondie et orientation

- Actualiser les supports d'accueil : brochures, affiches, écrans informatifs...
- Informer les usagers sur les événements, les projets ou les dispositifs portés par la communauté d'agglomération
- Assister ou accompagner les usagers dans l'utilisation des outils numériques, en libre-service (bornes interactives, tablettes...), ou par téléphone, pour la consultation ou l'élaboration de leurs démarches administratives portées par la communauté d'agglomération
- Assister les usagers dans la mise en relation avec les services de la communauté d'agglomération par visio-conférence

### Mobilité et adaptabilité

- Garantir la continuité de l'accueil sur les différents sites communautaires
- Se déplacer quotidiennement pour assurer une continuité de service plus particulièrement dans les zones rurales du territoire
- Intervenir dans plusieurs communes du territoire selon un planning établi, en s'adaptant aux particularités locales

## Gestion administrative et logistique

- Enregistrer les demandes et les réclamations des usagers dans les outils de gestion dédiés
- Assurer la remontée des demandes spécifiques des usagers auprès des directions opérationnelles concernées
- Tenir à jour les bases de données liées à l'accueil
- Traiter des demandes nécessitant une gestion administrative : réservations de salles, gestion de l'écran d'affichage, inscriptions, constitution de dossiers...
- Participer à la conception et à la rédaction des bases de connaissances, de courriers ou de courriels simples
- Événements et réunions : préparer les salles, gérer les listes d'invités et coordonner la logistique
- Classer et archiver les documents liés à l'accueil

## Gestion des espaces d'accueil

- S'assurer de la propreté et de l'organisation des espaces dédiés aux publics afin qu'ils restent ordonnés et accueillants
- Veiller au bon fonctionnement des équipements mis à disposition des usagers (écrans d'information, bornes interactives, distributeurs de tickets...)
- Anticiper les besoins en fournitures pour l'accueil

## Renfort et remplacement

- Renforcer les équipes d'accueil en période de forte affluence ou lors d'événements spécifiques
- Assurer la continuité de l'accueil en remplaçant les agents absents sur différents sites

## MISSIONS SECONDAIRES

### Relation protocolaire (Commissions, réunions, ...)

- Assurer un accueil privilégié pour les visiteurs importants ou lors des événements spéciaux

### Contribution à l'organisation interne

- Collaborations interservices : travailler en synergie avec les services de la communauté d'agglomération
- Gestion des imprévus : réagir rapidement face à des situations urgentes ou à des changements de dernière minute

### Veille et amélioration continue

- Suggestions d'amélioration : proposer des actions pour optimiser l'expérience usagers et renforcer la qualité de l'accueil

## PROFIL

Vous êtes une personne disponible, autonome et organisée.

Vous :

- Disposez d'une formation niveau bac à bac+2 en accueil, gestion ou administration publique,
- Disposez d'une expérience dans une fonction d'accueil ou en relation avec le public,
- Disposez d'une bonne maîtrise de la langue française, à l'écrit comme à l'oral,
- N'avez aucune appréhension à conduire un véhicule utilitaire (type camping-car) dans le cadre de la conduite de l'agglo mobile,
- Disposez du permis B manuel,
- Êtes mobile : vous serez amené à vous déplacer sur les différents sites communautaires,
- Maîtrisez les outils bureautiques (Word, Excel, messagerie électronique),
- Etes capable d'utiliser des logiciels métiers spécifiques à la communauté d'agglomération,
- Connaissez les principales démarches administratives de l'agglomération,
- Connaissez le fonctionnement général et l'organisation des collectivités territoriales,
- Connaissez les dispositifs et les services publics locaux,
- Disposez d'excellentes qualités relationnelles et capacités d'écoute,
- Faites preuve de courtoisie, diplomatie et patience dans toutes les interactions avec les usagers,
- Possédez une bonne gestion du stress et êtes capable de gérer des situations conflictuelles,
- Etes réactive et organisée face à des flux d'usagers parfois importants,
- Possédez un sens du travail en équipe,
- Êtes rigoureuse,
- Faites preuve d'initiative,
- Êtes force de proposition,
- Faites preuve d'assiduité, d'adaptabilité.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Le poste est basé à Lillers  
Travail du lundi au vendredi  
Flexibilité des horaires (possibilité de travail le soir)  
Travail possible le samedi et le dimanche

M. RATAJCZAK Olivier, Directeur du Pilotage stratégique et optimisation des ressources – Tél : 03.21.61.51.00 – [olivier.ratajczak@bethunebruay.fr](mailto:olivier.ratajczak@bethunebruay.fr).

**Le jury de recrutement sera planifié en semaine 21.**

## CANDIDATURE

Les dossiers de candidature constitués d'une lettre de motivation manuscrite et d'un curriculum vitae détaillé, devront être adressés **avant le 04/05/2025** :

- ✓ Par courrier : Monsieur le Président de la Communauté d'agglomération de Béthune Bruay Artois Lys Romane  
- Direction des Ressources Humaines – 100, Avenue de Londres – B. P. 40548 62411 BETHUNE CEDEX
- ✓ Via Internet : [www.bethunebruay.fr/offres-demploi](http://www.bethunebruay.fr/offres-demploi) // Rubrique « L'agglomération recrute »