ROMANS SUR ISÈRE

Emploi Recrutement

# CONSEILLER RELATION USAGERS (H/F)

## Centre de Relations Citoyens

→ Plus de 550 agents

→ Une politique volontariste et ambitieuse

→ Au cœur de la Drôme et au pied du Vercors, Romans bénéficie d'un patrimoine exceptionnel

ville-romans.fr/découvrir/territoire-dynamique

→ **DIRECTION SATISFACTION USAGERS**

37 agents :

Mairie [+]

Allô Mme le Maire

Centre Relations Citoyens

Cimetière

## CE QUE NOUS POUVONS ACCOMPLIR ENSEMBLE

I Vous aurez pour **objectif principal** d'assurer **l'accueil téléphonique**, d'enregistrer les **demandes des usagers**, d'en **assurer le suivi et le retour d'information aux demandeurs** via les logiciels spécifiques, de transmettre des messages et **d'orienter les citoyens** vers les services compétents,

I Par roulement, vous **assurerez l'accueil physique et la réorientation des usagers** à l'accueil de l'Hôtel de Ville,

I Vous serez chargé de la **réception du courrier**, de l'enregistrement, du suivi et de l'affranchissement, vous aurez en **gestion plusieurs boîtes de messagerie électronique** et vous devrez enregistrer les mails reçus, les orienter, en assurer le suivi et l'archivage, vous assurerez le suivi administratif des demandes « Allo Mme le Maire »,

I Vous **mettrez à jour** vos connaissances régulièrement en effectuant une **veille réglementaire** et un suivi quotidien de l'actualité de notre commune, vous participerez à la **gestion d'un tchat en ligne** et à la veille documentaire.

## VOUS ETES ATTIRE(E) PAR LE SERVICE PUBLIC

I Vous **disposez** de **compétences** dans l'accueil téléphonique et la gestion d'un standard multilignes, vous savez **conduire un entretien** avec rapidité et efficacité, tout en restant professionnel,

I Vous avez des **connaissances** dans le domaine de **l'organisation des collectivités territoriales**, du territoire de la commune et des **compétences administratives**,

I Vous avez pu démontrer dans vos expériences professionnelles votrecapacité au **travail d'équipe**, êtes force de proposition et réactif,

I Vous **maîtrisez** les **outils informatiques et de gestion de messagerie électronique**, les **logiciels métier** de type relation usagers,(**Virtuose, Xivo, Wikit…**), ainsi que celui dédié à l'enregistrement et au suivi du courrier (**Acropolis**),

Nous vous invitons à adresser votre candidature (lettre de motivation & CV) **avant le 1er décembre 2026** par courriel : **recrutement@ville-romans26.fr** ou par courrier : Madame le Maire - Direction des Ressources Humaines – Place Jules Nadi – CS 41012 – 26102 Romans-sur-Isère Cedex

Poste à temps complet ouvert aux agents titulaires ou contractuels de catégorie C

- Temps de travail de 37h hebdo, organisé sur un planning semaine comprenant 1 journée continue. Une rotation des agents le samedi matin (1 samedi /3) avec 1 semaine à 39h et 2 semaines à 36h.
- Régime indemnitaire adapté aux fonctions du poste,
- Titres restaurant, participation mutuelle santé et prévoyance labellisées, forfait mobilité durable, CNAS,
- Prime de performance énergétique et de satisfaction des usagers.

Pour tout renseignement sur le poste vous pouvez contacter le service Recrutement au 04.75.05.51.16 ou 04.75.05.51.28.