

RESPONSABLE DU SERVICE DES ACCUEILS AUX USAGERS (H/F)

Cadre d'emplois : ATTACHE

Direction : DIRECTION RELATIONS A LA POPULATION

Service : ACCUEILS AUX USAGERS

Rattachement hiérarchique : N+1 : DIRECTEUR RELATIONS A LA POPULATION

Lieu de travail : CENTRE ADMINISTRATIF – 7 avenue Adrien Raynal – 94 310 Orly.

Ce descriptif de poste est évolutif. La liste des tâches est susceptible d'évoluer pour tenir compte des nécessités du service public.

MISSION DU SERVICE	Assurer la responsabilité et le management du service des accueils des usagers Concevoir et mettre en œuvre l'ensemble des procédures et des outils de gestion des activités du service Contrôler et évaluer la qualité de l'accueil du public Superviser l'activité de la régie du service aux usagers. Suivi de l'état civil et des titres sécurisés Gestion de l'ensemble des logiciels Métier du Guichet des Services aux usagers.
FINALITE DU POSTE	Sous l'autorité du Directeur Relations à la Population, le responsable gère et coordonne les activités du service des accueils aux usagers de la ville d'Orly.
ACTIVITES PRINCIPALES ET SPECIFIQUES	ORGANISATION DU SERVICE : <ul style="list-style-type: none">• Organiser et suivre les fonctions et missions des agents en lien avec le plan de charge du service.• Gérer les questions RH des agents (formation, congés, absences, évaluation de l'équipe, gestion des conflits...).• Conduire des réunions, définition des objectifs opérationnels et suivi de leur mise en œuvre.• Reporting auprès du directeur sur les activités du service des accueils aux usagers.• Coordonner le fonctionnement et l'organisation du pré-accueil, du guichet familles (inscriptions scolaires, calcul du quotient familial etc...) et des demandes de logements.• Organiser et développer la polyvalence des missions des agents.• Elaborer des règlements des activités en lien avec les directions gestionnaires (CCAS, logement, Affaires scolaires, etc...).• Suivre des plannings des campagnes d'inscription, de facturation et de communication : réalisation des plaquettes d'Information au public en lien avec les directions concernées, organisation des modalités d'inscription (logements et affaires

	<p>scolaires)</p> <ul style="list-style-type: none">• Concevoir des tableaux de bord de mesure de l'activité du service des accueils aux usagers et d'aide à la décision: statistiques, analyse des besoins des familles, nouvelles propositions d'évolution relative à l'accueil du public.• Vérifier et actualiser des procédures de saisie et de gestion des données par les agents.• Gérer des médailles du travail : suivi financier et gestion des dossiers des administrés. <p><u>COORDINATION DES METIERS DU SERVICE :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Coordonner l'état civil et les titres sécurisés (passeports et CNI).• Sous l'autorité du directeur, assurer le suivi de l'ensemble des procédures liées à l'état civil (reconnaissance, naissance, mariage, auditions préalables et décès).• Gérer les événements publics telles que les noces d'or, de diamant, baptême civil, etc.• Définir des règles de paramétrage des activités sur les logiciels métiers.• Développer des nouvelles procédures de dématérialisation des actes d'état civil (COMEDDEC).• Accompagner les agents dans le développement des nouveaux outils logiciels (Mélodie, Maestro, Maëlis, Clic-rdv).• Gérer le logiciel de prises de rendez-vous entre les administrés et la Ville d'Orly (Clic-rdv).• Contrôler et suivre les activités financières liées à la Régie Ville (en lien avec le régisseur principal): respect des procédures, des rétro plannings, des contrôles et traçabilité des opérations.• Contrôle et suivi de la production de la facturation des activités et des procédures d'encaissement.• Elaborer et suivre le budget du service des accueils aux usagers. <p><u>DEVELOPPER LA QUALITE DES ACCUEILS :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Assurer et garantir la qualité du lien entre les agents d'accueil et les familles.• Participer à l'amélioration de l'accueil du public dans le cadre de la démarche qualitative de la Ville d'Orly.• Participer aux actions de modernisation du service public : dématérialisation des procédures d'inscription, de paiement, de communication, etc.• Accompagner le service sur la gestion des conflits en accueil.• Superviser la gestion des bornes d'accès aux informations
--	---

	<p>institutionnelles (Impôts, CAF, Conseil départemental du Val-de-Marne, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocuteur auprès du référent départemental pour les permanences du Conseil départemental du Val-de-Marne. • Optimiser la gestion des flux et les temps d'attente des administrés.
<p>COMPETENCES ET POSTURE PROFESSIONNELLE</p>	<p><u>1/Savoirs Faire /savoirs techniques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des règles de la Fonction Publique Territoriale, • Connaissance des circuits de validation et des procédures administratives, • Cadre réglementaire de l'accès aux documents administratifs et de leur communication, • Techniques et outils de management, • Techniques d'animation d'équipe et de conduite de réunion. • Outils de pilotage de l'activité : tableaux de bord, rapport d'activité, statistiques, • Maîtrise des Outils informatique : Word, Excel, logiciels de gestion des inscriptions et facturation, • Maîtrise ou Connaissance des logiciels métiers (Maestro, Mélodie, Colbert, Clic-rdv, etc). • Techniques d'accueil, gestion du stress et des conflits, • Techniques et outils de communication • Technique et outils d'organisation, de planification et de gestion du temps. <p><u>2 /Savoir être :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discrétion, • Rigueur, • Sens des responsabilités, • Sens du service public, • Sens de l'initiative, • Réactivité, • Anticipation • Disponibilité. • Travail d'équipe, sens de l'organisation, aptitudes relationnelles et au dialogue. • Savoir accompagner le changement • Gestion de la communication ascendante et descendante.
<p>FORMATIONS ET EXPERIENCES REQUISES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Titulaire d'un diplôme de niveau III ou IV dans les domaines administratifs. • Expérience professionnelle dans des fonctions similaires. • Capacités managériales affirmées.
<p>LIAISONS ET RELATIONS FONCTIONNELLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travaille en lien avec le directeur des Relations à la Population. • Travaille en lien avec toutes les directions gestionnaires de la Ville (logement, affaires scolaires, communication interne, etc.). • Collabore avec le Point d'Accès au droit de la Ville d'Orly

Ville d'ORLY
CAMPAGNE INTERNE/EXTERNE DE RECRUTEMENT
recrutement@mairie-orly.fr

	<ul style="list-style-type: none">• Etre l'interface avec les partenaires institutionnels (Procureur de la République, CERT de la Préfecture, Missions de proximité, ANTS, CAF, Conseil départemental du Val-de-Marne, etc.)• Etre l'interlocuteur privilégié du SICIO et des éditeurs pour la gestion des logiciels métiers
CONDITIONS D'EXERCICE	<ul style="list-style-type: none">• Horaires : 37h30 hebdomadaire• Du lundi au Vendredi : de 8h30-12h30 / 14H – 17h45 (le jeudi matin est fermé au public),• Réunions ponctuelles en soirée (aide technique à la préparation des scrutins électoraux par exemple).• Une présence un samedi tous les 15 jours.
REMUNERATION	Rémunération statutaire, IFSE ET CIA, prime annuelle, CNAS, COS, participation employeur mutuelle et/ou prévoyance