

## AGENT POLYVALENT DU SERVICE DES ACCUEILS AUX USAGERS (H/F)

### PROFIL DE POSTE

**Cadre d'emplois : ADJOINT ADMINISTRATIF**

**Direction : RELATIONS A LA POPULATION**

**Service : ACCUEILS AUX USAGERS**

**Rattachement hiérarchique :** N+2 : DIRECTEUR DES RELATIONS A LA POPULATION, N+1 : RESPONSABLE DU SERVICE DES ACCUEILS AUX USAGERS

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

**Date de la dernière mise à jour : 12.10.2020**

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

<b>MISSION DU SERVICE</b>	<p>Le guichet unique a pour principal objectif de fournir en un lieu unique, l'ensemble des services destinés aux Citoyens : La <b>qualité</b> de l'accueil est primordiale pour une collectivité. <b>Dès les premières minutes</b>, le l'utilisateur se forge <b>une image de l'organisation</b>. La personne accueillie doit se sentir dans une situation confortable.</p> <p>Le guichet unique garantit l'information et l'orientation des publics dès le premier accueil, instruit le dossier unique du bénéficiaire, donne accès aux informations et aux démarches en ligne, mutualise les espaces d'accueil, développe la transversalité dans la prise en compte des usagers.</p>
<b>FINALITE DU POSTE</b>	<p>Sous la responsabilité du responsable du guichet unique, l'agent d'accueil polyvalent participe activement à la mise en œuvre du guichet unique. Il assure l'accueil physique des usagers, instruit les dossiers enfance, urbanisme, logement, délivre des actes, instruit les demandes de titres d'identité et toutes autres demandes dans les domaines de l'état civil, il est le premier interlocuteur dans le domaine de l'action sociale pour les informations de premier niveau, il oriente et informe dans les domaines de compétences qui lui sont confiés.</p>
<b>ACTIVITES PRINCIPALES ET SPECIFIQUES</b>	<p><b><u>Missions principales : sous la responsabilité directe du responsable service des accueils aux usagers, instruire les demandes en front office et en back office</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Etat civil</u></b> : Gérer des demandes et des remises des titres sécurisés. Interface avec le CERT de la Préfecture et l'ANTS. Suivi et transmission des titres à détruire via CERT.</li></ul> <p>Gérer des demandes et des remises des actes d'état civil (courriers, physique et dématérialisé).</p> <p>Délivrer les copies d'actes d'état civil, passeports, cartes d'identité, attestations d'accueil, inscriptions listes électorales, recensement militaire, demande et retrait livrets de famille, médailles du travail, certificat de vie etc.</p> <p>Participer aux actions de modernisation du service public : dématérialisation de la procédure d'état civil 5 (Comedec).</p>

	<p>Prendre les rendez-vous pour les services gestionnaires.          Mettre à jour des informations au niveau des boxes d'accueil des usagers.          Maintenir les relations avec les autres services gestionnaires de la Ville.          Transmettre les plannings des Mariages, les naissances aux services          Vérifier les pièces avant instruction des dossiers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habitat, logement :</b>              Retirer et saisir les demandes de logement, déposer les demandes              Vérifier les pièces avant instruction des dossiers              Réassort des dossiers              Enregistrer tous les dossiers</li> <li>• <b>Prestations sociales :</b>              Retirer les dossiers d'aides légales et facultatives              Prendre les rendez-vous pour les services gestionnaires.              Maintenir les relations avec les autres services gestionnaires de la Ville.              Vérifier les pièces avant instruction des dossiers</li> <li>• <b>Guichet familles :</b>              Calculer et établir le quotient familial,              Recevoir et contrôler les dossiers d'inscriptions scolaires, les dossiers de séjours,              Mandataire des régies recettes centralisées des factures ville et CCAS (encaissement),              Saisir les pré-inscriptions pour les activités périscolaires,              Informer sur les modes de gardes et services petite enfance,              Accompagner les usagers sur les process du portail familles,              Gérer les inscriptions des activités séniors,              Tenir une permanence encaissement des résidents Mélies et Néruda 2 fois par mois, encaissement des prestations aides à domicile...              Maintenir les relations avec les autres services gestionnaires de la Ville.              Vérifier les pièces avant instruction des dossiers              Modifier les données sur le logiciel Maelis (certificat médicaux...)              Classer et archiver les documents dans les dossiers familles              Suivre les NPAI et les vaccinations</li> </ul> <p>Pour l'ensemble de ces missions, réaliser des reporting au responsable de service</p>
<p><b>COMPETENCES ET POSTURE PROFESSIONNELLE</b></p>	<p><b><u>1/Savoirs Faire /savoirs techniques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité d'initiative et de réaction dans l'accueil du public</li> <li>• Connaissance des collectivités locales et missions d'une mairie</li> <li>• Maitrise des actes état civil</li> <li>• Maitrise des procédures du guichet familles (règlement de gestion, tarification...)</li> <li>• Maitrise des outils informatiques et de recherche sur internet et tout support de communication d'une collectivité</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de la procédure de décision d'une collectivité</li> <li>• Connaissance des techniques de communication</li> <li>• Bonne maîtrise du français (parlé et écrit)</li> <li>• Aptitude à instruire et mettre en œuvre une procédure administrative simple ou complexe</li> </ul> <p><b>2 /Savoir être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecoute, diplomatie, sens du contact, courtoisie, maîtrise de soi</li> <li>• Sens du service public,</li> <li>• Confidentialité, réserve, discrétion</li> <li>• Dynamisme,</li> <li>• Capacité à travailler en équipe,</li> <li>• Capacité à travailler en partenariat et en transversalité</li> <li>• Rigueur et organisation,</li> <li>• Ponctualité et assiduité</li> <li>• Sens du travail en équipe</li> <li>• Capacité d'initiative afin d'améliorer le fonctionnement des accueils</li> <li>• Faire preuve d'initiatives, savoir chercher l'information</li> <li>• Disponibilité (ne pas faire attendre les usagers)</li> <li>• Garant de l'image et des valeurs du service public, Exemplarité : présentation, attitude, tenue, posture et langage professionnels,</li> </ul>
<p><b>FORMATIONS ET EXPERIENCES REQUISES</b></p>	<p>Qualification niveau 3,4 dans les domaines administratifs.</p> <p>Expérience professionnelle dans des fonctions similaires.</p>
<p><b>LIAISONS ET RELATIONS FONCTIONNELLES</b></p>	<p>Relations fonctionnelles avec les différents services municipaux et les élus.</p> <p>Relations externes :</p> <p>Usagers,  Préfecture,  juridictions civiles, organismes sociaux, conseil départemental  Autres collectivités (communes)  Partenaires du point d'accès au droit</p>
<p><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>	<p>Temps de travail 37h30 heures du lundi au samedi, travail le samedi par roulement</p> <p>Amplitude horaire 8h30-17h45</p>
<p><b>REMUNERATION</b></p>	<p>Rémunération statutaire, IFSE ET CIA, prime annuelle, CNAS, COS, participation employeur mutuelle et/ou prévoyance</p>