

# Agent polyvalent Guichet unique ville d'Orly (H/F)

## PROFIL DE POSTE

**Cadre d'emplois :** Catégorie C Adjoint administratif

**Service :** Guichet unique

**Rattachement hiérarchique :** N+1 : Responsable du guichet unique

**Lieu de travail :** Centre administratif et hôtel de ville

*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'usager 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 tout 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>Missions principales : <b><u>Instruction des demandes front office :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Affaires générales :</u></b> 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.</li><li>• <b><u>habitat, logement :</u></b> Retrait et saisie de demande de logement, dépôt de demande</li><li>• <b><u>Prestations sociales :</u></b> Retrait des dossiers d'aides légales et facultatives, prise de rendez-vous, vérification des pièces avant instruction des dossiers</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Guichet familles :</u></b>                  Calcul et établissement du quotient familial, réception et contrôle des dossiers d'inscriptions scolaires, des dossiers de séjours, mandataire des régies recettes centralisées des factures ville et CCAS (encaissement), saisie des pré-inscriptions pour les activités périscolaires, information sur les modes de gardes et services petite enfance, accompagnement des usagers sur les process du portail familles, inscription des activités séniors, permanence encaissement des résidents Méliès et Néruda 2 fois par mois, encaissement des prestations aides à domicile....</li> </ul> <p><b><u>Suivi de l'activité back office Etat Civil :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des dossiers état civil, avis de mention, mariages...</li> <li>• Suivi activité passeport, CNI</li> <li>• Suivi et transmission des titres à détruire via CERT</li> <li>• Suivi des avis de mention</li> <li>• Transmission du planning des Mariages</li> <li>• Transmission des naissances aux services</li> </ul> <p><b><u>Suivi de l'activité back office Guichet Familles :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement des dossiers non saisis en front office</li> <li>• Modification des données sur maelis (certificat médicaux...)</li> <li>• Classement des documents dans les dossiers familles</li> <li>• Archives de dossiers familles</li> <li>• Suivi des NPAI</li> <li>• Suivi des vaccinations</li> </ul> <p><b><u>Suivi de l'activité back office Logement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement des dossiers non saisis en front office</li> <li>• Réassort des dossiers</li> </ul>
<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>• Connaissances des actes état civil</li> <li>• Connaissances des procédures du guichet familles (règlement de gestion, tarification....</li> <li>• Maitrise des outils informatiques</li> <li>• Bonne maîtrise du français (parlé et écrit)</li> <li>• Aptitude à instruire et mettre en œuvre une procédure</li> </ul>

	<p>administrative simple ou complexe</p> <p><b><u>2 /Savoir être :</u></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 l'accueil</li> <li>• Faire preuve d'initiatives</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>
<b>FORMATIONS ET EXPERIENCES REQUISES</b>	<p>Qualification niveau V, IV, III</p> <p>2 à 3 ans d'expérience dans le domaine de l'accueil du public ou dans le domaine de la régie de recette ou de l'encaissement</p> <p>Maîtriser l'outil informatique</p>
<b>LIAISONS ET RELATIONS FONCTIONNELLES</b>	<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)</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p>Temps de travail 37h30 heures du lundi au samedi, célébration de mariages les samedis après-midi</p> <p>Amplitude horaire 8h30-17h45</p> <p>Disponibilité</p>
<b>REMUNERATION</b>	<p>Rémunération statutaire, régime indemnitaire, prime annuelle</p>