



Gestionnaire accueil citoyen – Expert famille H/F

Rosny-sous-Bois, située dans l'est parisien, à 9 kilomètres de la capitale, est une ville en constante évolution, alliant modernité et patrimoine. La ville est desservie par plusieurs autoroutes (A3, A103 et A86), et bénéficie d'une diversité de transports publics (12 lignes de bus, 2 gares RER E et bientôt 3 stations de métro (L11 en 2024 et L15 en 2030). Avec ses nombreux commerces, ses espaces verts et son dynamisme culturel et associatif, elle offre un cadre de vie agréable et attractif à ses 46 000 habitants.

Missions :

Au sein de l'accueil citoyen organisé en trois niveaux d'accueil, l'agent partage son travail entre l'accueil mutualisé de niveau 2 et l'expertise métier famille de niveau 3.

L'agent, polyvalent, a à ce titre en charge la gestion et l'accompagnement des usagers dans l'ensemble de leurs démarches administratives relatives aux activités municipales mais également l'instruction et la gestion de leur dossier dans le logiciel métier et depuis l'Espace Citoyen.

Il partage son temps entre l'accueil du public en front office et le travail interne du service en back office

Gestion accueil citoyen de niveau 2 :

- Accueil physique et téléphonique des usagers
- Orientation, information et conseil aux usagers dans leurs démarches et prise de rendez-vous
- Utilisation et pilotage de l'outil de gestion de flux
- Utilisation et animation de l'IntraDac (intranet dynamique et base de connaissance de la direction)

Gestion de la GRC :

- Démarches familles
- Démarches citoyennes

Affaires générales :

- Instruire et gérer les dossiers d'inscription électorale, d'attestation de changement de résidence
- Attestations d'accueil : gestion des dossiers depuis la signature par l' élu jusqu'à la remise
- Demandes des titres biométriques : assurer le recueil, l'instruction et le suivi (recueil, rejet), la réception et la remise
- Gérer les demandes de passeport d'urgence en lien avec les responsables et des demandes de titre biométrique avec traitement prioritaire
- Gérer l'enregistrement et les destructions physiques et informatiques quotidiennes des titres biométriques

Etat civil :

- Assurer la délivrance des actes d'état civil, la réception et la remise des livrets de famille et procéder aux légalisations de signature et certifiés conformes

Famille :

- Délivrer les informations et documents relatifs à la création d'une famille, aux préinscriptions et dérogations scolaires, au calcul du quotient familial, au changement de situation familiale
- Accompagnement des familles à l'utilisation de l'Espace citoyen et au fonctionnement des réservations des activités municipales payantes

- Délivrer les informations et les documents relatifs aux inscriptions annuelles ou stages : FAN, EMS, conservatoire, crèches.

Affaires militaires

- Recevoir et instruire les recensements citoyens

Expert métier Famille de niveau 3 :

Partage du travail entre les boxes de confidentialité et le back office

- Contrôler et saisir les dossiers de création de compte famille/usager
- Traiter les dossiers administratifs et calculer le quotient familial
- Contrôler, mettre à jour le logiciel métier et valider les dossiers de préinscription scolaire et activités périscolaires effectuées via l'Espace Citoyen
- Suivi des scolarités en relation avec le service de la vie éducative et fermeture des activités périscolaires en fonction
- Traitement des demandes de réservations exceptionnelles
- Gestion de l'activité des démarches familles réalisées en ligne ou au guichet
- Assurer le suivi et la relance des dossiers en attente de pièces manquantes
- Editer et contrôler les courriers automatisés de réponse aux familles
- Assurer une traçabilité des dossiers par une mise à jour des tableaux de suivi
- Assurer le classement et l'archivage des dossiers
- Détecter les anomalies du logiciel métier dans le cadre de la dématérialisation et faire remonter à la responsable.
- Accompagner les collègues et utilisateurs dans les fonctionnalités courantes
- Préparer et traiter les listes des futures campagnes d'inscription
- Mise en place des demandes de gardes alternées
- Gestion de la boîte mail fonctionnelle du guichet familles
- Gestion des campagnes de relance téléphonique de masse
- Gestion des dossiers réservés (contestation et cas particuliers) avec le service régie/facturation

Profil recherché :

Connaissances :

- Connaissance du code de l'éducation et du code de la famille
- Bonne connaissance du code civil
- Très bonne maîtrise de l'orthographe
- Connaissance ou intérêt pour le fonctionnement institutionnel français

Compétences techniques :

- Utilisation des logiciels de la suite Arpège : Alto, Mélodie, Maestro, Adagio, Concerto et Espace Agent
- Utilisation du gestionnaire de file d'attente
- Utilisation du sharepoint interne à la direction (IntraDac)
- Utilisation de certaines plateformes étatiques dédiées et de Maileva
- Utilisation des Dispositifs de recueil de passeport biométrique
- Manipulation des tablettes dédiées à l'accompagnement des usagers dans leurs démarches
- Pratique de pratique du pack office, d'Outlook et d'Internet
- Respect strict du formalisme et des procédures
- Maîtriser les techniques d'accueil, de secrétariat, d'expression oral et écrite

Compétences comportementales :

- Goût pour le contact humain
- Sens du service public et le respecter des valeurs de la fonction publique, en particulier les obligations de discrétion et de confidentialité, de continuité de service et d'égalité de traitement
- Intérêt certain pour la qualité du service rendu et l'amélioration continue
- Etre souriant, à l'écoute et savoir reformuler
- Avoir un vocabulaire positif et rassurant
- Savoir gérer son stress dans les situations difficiles
- Etre ponctuel et assidu
- Savoir travailler en équipe
- Savoir faire circuler l'information et rendre compte à sa hiérarchie
- Respecter l'organisation mise en place
- Etre rigoureux et réactif
- Avoir un esprit d'analyse
- Etre curieux et se tenir informé des évolutions législatives
- Faire preuve d'adaptabilité

Grade requis : Adjoint administratif (titulaire ou contractuel)

Envoyer cv et lettre de motivation à Monsieur le Maire : drh.recrutement@rosnysousbois.fr
