

## Chargé d'accueil polyvalent

### Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux

**Organisme émetteur :** Ville de Versailles

**Localisation du poste :** 4 avenue de Paris

#### Direction concernée

Direction de l'Accueil du Citoyen

#### Domaine d'activité

Relation à l'utilisateur

#### Catégorie du poste

Catégorie C

#### Poste ouvert aux

Titulaires  
Contractuels

#### Type de poste

Poste à temps complet

## Vos missions

### Missions principales

#### ACCUEIL FRONT OFFICE :

*Pour les prestations accueil-état civil :*

#### Assurer l'accueil physique du public en « guichet polyvalent »

#### Établissement et délivrance des attestations d'accueil

- Vérifier les documents remis (en particulier ressources et d'hébergement)
- Enregistrer les demandes (dans l'application)
- Établir les statistiques liées à cette prestation

#### Réception des déclarations et établissement des actes d'état civil

- Procéder aux vérifications des pièces
- Enregistrer les naissances (en clinique) et les reconnaissances
- Réceptionner les demandes de livret de famille
- Dresser les actes et délivrer les actes d'état civil (édition et signature des demandes faites par courrier ou internet)
- Informer les usagers sur les démarches (suite à une naissance...)
- Délivrer les certificats divers : de vie, de domicile, et actes d'état civil

#### Traitement administratif et informatique des demandes de cartes d'identité et passeports

- Enregistrer les demandes et retraits des cartes nationales d'identités et passeports biométriques
- Vérifier les documents remis
- Saisir les données dans les applications et scanner les pièces
- Enregistrer les titres reçus et remettre les titres
- Réceptionner les demandes de passeports urgents

#### Inscription sur listes

- Procéder aux inscriptions sur les listes électorales
- Procéder au recensement militaire

#### Légaliser les signatures et certifier les copies conformes aux originaux

*Pour les prestations scolaires, petite enfance, maison de quartier et sport :*

#### Pour les inscriptions scolaires, périscolaires

- Vérification complétude des dossiers
- Calcul du taux d'effort
- Saisie dans concerto
- Encaissement pour les activités périscolaires
- Renseignement du public

#### Pour les pré inscriptions petite enfance

- Vérification complétude du dossier multi accueil régulier
- Vérification complétude du dossier accueils ponctuels suite à l'accord du directeur d'établissement
- Conseils sur les modes de garde
- Encaissement frais d'admission
- Information et conseils du public

#### **Pour les adhésions et inscriptions annuelles ou ponctuelles aux activités des maisons de quartier et aux activités sportives**

- Vérification complétude des dossiers
- Vérification du rattachement à une maison de quartier de référence (uniquement pour les maisons de quartier)
- Calcul du taux d'effort
- Inscription dans Concerto
- Encaissement

#### **Les inscriptions aux CLAS et ALSH ne seront pas traitées en guichet unique**

##### **BACK OFFICE :**

- Assurer l'accueil téléphonique du guichet unique : réception des appels, information et orientation du public
- Gérer toute demande liée aux inscriptions scolaires et périscolaires quel que soit le canal d'entrée
- Gérer la boîte email du service éducation soit en traitant directement la demande, soit en la transférant vers la direction-métier pour des réponses nécessitant un niveau d'expertise plus approfondi
- Prise en charge des recueils CNI/passeport, enregistrement des colis arrivés par courrier, gestion des titres expirés, gestion par email des dysfonctionnements avec la Préfecture

#### **Missions ponctuelles**

- Prestations à domicile (démarches administratives pour des personnes en difficulté)
- Toute tâche qui s'avère nécessaire à la continuité du service public

## **Votre profil**

### **Formation**

- Niveau III - Bac + 2
- La formation sous forme de tutorat entre agents sera organisée par le chef de service avec le support des procédures métier à jour
- Peuvent être prévues des formations de perfectionnement tout au long de la carrière, à l'initiative de l'agent ou du responsable de service

### **Expérience**

Expérience sur un poste similaire fortement souhaitée

### **Savoir-faire**

- Polyvalence complète sur tous les postes du guichet unique
- Garant de la confidentialité et de l'authenticité des actes
- Grande disponibilité vis-à-vis du public (diplomatie)
- Connaissance générale du statut, métiers, organisation de la fonction publique territoriale
- Procédures relatives aux formalités administratives
- Information générale relative à l'état civil, Code civil
- Connaissances réglementaires dans tous les domaines concernés par le guichet unique
- Règles communes à la rédaction des actes d'état civil et procédures administratives de délivrance des actes d'état civil
- Outils bureautiques (Word, Excel) et logiciels métiers (Suffrage, Arpège, Avenir, QMATIC)
- Accueillir
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Rendre compte

### **Savoir-être**

- Sens relationnel
- Capacité d'adaptation (évolution du poste, textes, procédures, outils informatiques) / flexibilité
- Sens du travail en équipe
- Ponctualité
- Rigueur
- Capacité d'écoute
- Sens de la pédagogie

## **Conditions d'emploi**

### **Cycle de travail**

Poste à 38h/semaine

### **Nombre de jours de congés**

25 jours de congé, 18 RTT et 2 jours de fractionnement

### **Avantages**

- Participation de la Ville à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance
- Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 75%
- Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)