

La Ville de Juvisy-Sur-Orge, 18 978 habitants, située à l'interconnexion des RER C et D, dispose de la plus grande gare de l'Essonne, récemment rénovée. Proche du pôle économique d'Orly-Rungis et traversée par la RN7, la commune a l'ambition de requalifier et de développer son tissu économique local, en captant mieux les flux qui la traversent au profit de son centre-ville et du secteur gare, tout en profitant de l'arrivée de nouveaux habitants pour installer des habitudes de consommation de proximité. Dotée d'une historique Grande rue piétonne et d'un marché bihebdomadaire, la Ville de Juvisy cherche à renouer avec une tradition commerçante aujourd'hui concurrencée par le e-commerce et la proximité des grands centres commerciaux régionaux.

Recrute

## **Agent chargé de l'accueil et de l'instruction des dossiers des usagers (H/F)**

### **RATTACHEMENT A LA STRUCTURE**

- Chef de service relations aux usagers / Etat-Civil

### **CONDITIONS STATUTAIRES**

- Cadre d'emploi – Adjoint Administratif (C)
- Temps complet
- Poste permanent

### **MISSIONS**

- Accueil, information et orientation du public au sein de l'espace Marianne
- Valorisation de l'image de la Collectivité auprès des usagers
- Instruction des dossiers des usagers

### **ACTIVITES PRINCIPALES**

- **Accueil, information et orientation des usagers**

- ✓ Assurer l'accueil, l'information et l'orientation du public sur place ou par téléphone concernant tant les « affaires », actions et manifestations municipales que les missions des partenaires habituels de la Ville (intercommunalité, le Conseil Départemental...),
- ✓ Assurer une gestion efficace de la file d'attente,
- ✓ Assurer le standard dans le cadre de la continuité de service.

- **Exécution de tâches administratives**

- ✓ Prendre en charge l'ensemble des missions dévolues au Guichet Unique,
- ✓ Instruire des demandes ou délivrer différents documents afférents à ces missions. Exemples : délivrance d'actes état civil, légalisation, certification, attestations d'accueil, livrets de familles, domiciliation, recensement militaire,
- ✓ Inscrire les usagers aux services municipaux (tels que le logement, écoles...),
- ✓ Calcul du taux d'effort,
- ✓ Accueil, conseil et enregistrement des demandes des cartes identités et passeports,
- ✓ Gérer les inscriptions à diverses activités ou manifestations municipales (CCAS...),
- ✓ Gérer les demandes d'actes d'Etat-Civil sur Comedec,
- ✓ Gérer les rendez-vous des services à la population à l'accueil,
- ✓ Encaisser les paiements (en cas d'absence du régisseur titulaire) en tant que

- ✓ régisseur mandataire après validation (formation ...),
- ✓ Encadrement et accompagnement pour l'accueil des stagiaires.

- **Missions transverses**

- ✓ Assurer avec sa hiérarchie la mise à jour des procédures, des supports d'informations (recherche et veille d'informations), de la base de connaissances relatifs au fonctionnement des services municipaux,
- ✓ Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements dans la prise en charge des usagers (physiques et téléphoniques),
- ✓ Assurer des remplacements sur tous les points d'accueil.

## **MODALITES D'EXERCICE**

Conditions d'accès (diplôme, formation, compétences requises)

### **Compétences techniques**

- Connaissance précise de l'organisation des services municipaux et de leurs missions respectives,
- Connaissance des missions des partenaires de la Ville (intercommunalité, Conseil Départemental, CCAS...),
- Connaissance des procédures relatives aux actes courants (Etat-Civil, inscriptions diverses...),
- Maîtrise de l'usage des outils informatiques usuels et des nouvelles technologies de communication.

### **Savoir-faire**

- Expression claire et traduction en langage simple des actes administratifs
- Maîtrise du stress
- Esprit méthodique
- Capacité à prioriser l'urgence
- Apprécier le travail en équipe et dans des domaines pluridisciplinaires

### **Savoir-être**

- Courtoisie, amabilité
- Sens de l'écoute
- Etre disponible lors des nocturnes + samedi matin + journée continue / ou pour assurer la continuité du service public.

**Prise de poste dès que possible  
à Madame le Maire,  
6 rue Piver  
91260 JUVISY SUR ORGE  
ou par mail : [recrutement@mairie-juvisy.fr](mailto:recrutement@mairie-juvisy.fr)**

