

La Commune de Luzarches (95)
4553 habitants, recrute :

Adjoint Administratif Principal, 2^{ème} classe
Responsable Accueil

ACTIVITES PRINCIPALES – RESULTATS CLES

➤ Dans le cadre des responsabilités du service accueil

- Coordonner, gérer, encadrer et piloter l'équipe (2 personnes)
- Planifier les activités et absences en fonction des besoins du service
- Manager, encadrer et gérer les activités des agents
- Organiser la diffusion des informations auprès des agents du service
- Assurer la veille juridique et réglementaire dans ses domaines d'études
- Être l'interface entre les agents et la DGS

➤ Dans le cadre de l'Etat Civil

- Rédaction des actes
- Célébration des mariages (possibilité)
- Inscriptions des mentions marginales
- Copies d'actes
- Recensement militaire, Législation de signatures, Sortie de territoire, etc

➤ Dans le cadre des élections

- Tenue des listes électorales,
- Préparations des réunions de la commission électorale
- Préparation, mise en place et tenue des bureaux de vote ...

➤ Dans le cadre du cimetière

- Gestion du cimetière et des affaires funéraires
- Recueils des actes administratifs

ACTIVITES ANNEXES

- Accueillir les usagers en faisant preuve de courtoisie et en se montrant disponible
- Recevoir les appels téléphoniques sur le standard de la mairie
- Répondre aux questions des usagers dans des termes simples et les diriger vers le bon interlocuteur
- Aider le cas échéant l'utilisateur à compléter un dossier, à le mettre en forme, ou à rédiger des formulaires
- Prise en charge de l'utilisateur en cas de contestation ou de besoin d'explications
- Affranchissement du courrier



AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

- Activités définies et organisées en fonctions des consignes données par son responsable direct
- Autonomie relative dans l'organisation du travail
- Communication avec le public et responsabilité dans l'image du service public

COMPETENCES CLES

SAVOIRS

- Maîtriser les techniques de réception d'accueil
- Être capable de recevoir, identifier, orienter et informer les usagers
- Assurer une bonne gestion des appels téléphoniques
- Maîtriser les outils d'information, de recherches documentaires et de communication au service des usagers : agenda, site de la ville...
- Procédure et fonctionnement de la collectivité
- Collecter et assurer la diffusion des bonnes informations, écrites ou orales
- Veiller à la mise à jour des informations
- Connaissance de l'environnement institutionnel, des collectivités territoriales, de la fonction publique territoriale
- Maitrise du logiciel Berger Levrault

SAVOIR-FAIRE

- Techniques de secrétariat et usage de logiciels de bureautique
- Aptitude au management d'une équipe
- Accueil du public
- Utilisation du standard téléphonique, Intellectualisation, filtrage et orientation des demandes
- Savoir gérer les priorités et organiser son temps de travail de façon optimum

SAVOIR-ETRE

- Sens de l'accueil, bonne présentation et capacité d'adaptation
- Rigueur et organisation et discrétion
- Facilités d'élocution et de compréhension, aisance relationnelle et courtoisie à toute épreuve
- Goût du contact
- Goût pour le travail en équipe
- Discrétion et maîtrise de soi et diplomatie
- Adopter une attitude éco-responsable dans l'usage des moyens mis à sa disposition

Afin de favoriser l'esprit d'équipe, le dynamisme et l'instauration d'un climat de confiance propice à l'initiative, à la force de proposition et l'esprit positif, l'agent pourra être amené à effectuer toutes tâches nécessaires à la continuité du service public

NIVEAUX REQUIS – CONDITIONS D'ACCES

Concours externes ou internes

- Adjoint administratif

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Travail de bureau
- Travail assis, face à un écran d'ordinateur
- Exposition au public



- Horaires fixes imposés pour l'accueil du public et en dehors des heures d'ouverture de la mairie
- Base 39 heures hebdomadaires
- Tenue vestimentaire adaptée à l'accueil du public