

Limite de candidature	18-02-2027
Mise à jour	25-09-2026
Référence	12192/V092260921001205001
Service	CLICHY FAMILLE
Localisation	Île-de-France
Contrat	Contractuel remplacement temporaire art 3-1
Secteur	CLICHY FAMILLE
Disponibilité	Immédiate
Formation	AUTRE
Statut	-
Fonction	ZB11 Agent
Filière	Administrative
Catégorie	C
Cadre d'emploi	Adjoint administratifs territoriaux
Grade	Adjoint administratif territorial



Contexte et définition du poste

La ville de Clichy compte 65 000 habitants et 1400 agents communaux, est située dans les Hauts-de-Seine, aux portes de Paris (17e) et à 15mns du centre de Paris.

Avec le souci constant de préserver son équilibre, son identité et ses traditions, la Ville de Clichy construit son avenir. A travers une politique de logement adaptée à sa population, une gestion locale axée sur la solidarité et la prévention, et grâce à ses nombreuses activités culturelles et sportives, la Ville de Clichy se rénove et développe son offre de service au sein de son administration. Elle se projette dans un futur innovant qui demande de relever des défis dans de multiples domaines.

Vos missions :

Accueil Central

Compréhension de la demande et orientation de l'utilisateur vers l'interlocuteur adapté ou gestion en direct de la demande

Veille à la bonne application et au respect des consignes de sécurité

Effectue un premier traitement de la demande de l'utilisateur

Vérifie les réservations avec l'utilisateur

Vérifie que l'ensemble des documents constituant le Dossier Administratif Unique (DAU) de chaque usager se présentant est à jour

S'assure que chaque famille dispose d'une adresse mail
Informe la famille le cas échéant que le DAU est incomplet et liste les documents manquants
Envoi la liste des documents manquants par mail à l'utilisateur
Enregistre les documents manquants dans la rubrique « note » de l'utilisateur qui se trouve dans l'application métier CONCERTO
Refuse l'accès à l'utilisateur vers l'accueil Box en cas de dossier incomplet

Accueil Box

Vérifie que le DAU de la famille est complet
S'assure que le DAU est à jour sur l'application métier (adresse, coordonnées, composition de la famille et tous les onglets: santé, profession, toutes les informations dédiées à la famille et figurant dans l'application métier CONCERTO ...)
S'assure que la famille possède une adresse mail et un téléphone portable
Corrige les informations obsolètes et renseigne les données manquantes
Informe la famille des justificatifs nécessaires pour valider les modifications
Envoie un mail à la famille relatif à la liste des documents manquants dans le DAU et les justificatifs nécessaires pour valider les modifications saisies - enregistrement du mail dans le dossier CONCERTO de la famille et information sur la rubrique « note » de CONCERTO des documents manquants pour compléter le DAU
Crée l'espace famille en ligne si absent
Accompagne la famille jusqu'à la création de l'espace famille
Transmet, par mail, le(s) tutoriel(s) si demandé par la famille
S'assure en présence de la famille que la procédure est maîtrisée
Encaisse les règlements des factures sous les différents modes de paiements acceptés
Effectue le versement journalier des différents modes de paiement au régisseur
Pour la création et le calcul d'un quotient familial (QF) : vérification des documents (avis d'imposition N-1 et attestation de paiement CAF de moins de 3 mois) et saisie informatique des données
Utilise le tutoriel dédié si besoin

Calcul du Quotient provisoire

S'assure que la famille dispose d'une adresse mail
Corrige les informations obsolètes et renseigne les données manquantes
Informe la famille des justificatifs nécessaires pour valider les modifications
Envoie un mail à la famille relatif à la liste des documents manquants dans le DAA et les justificatifs nécessaires pour valider les modifications saisies - scan du mail dans le dossier CONCERTO de la famille - information sur la rubrique « note » de CONCERTO des documents manquants pour compléter le DAA
S'assure que l'utilisateur fourni les justificatifs de perte de revenus sur les 3 derniers mois (justificatifs de revenus de tous les membres du foyer)
Vérifie que la baisse de revenus est de minimum 30 % et plus
Effectue le calcul du quotient provisoire pour les 3 mois suivants la demande
Informe l'utilisateur de ses droits (obligation de se manifester de nouveau pour la prolongation, dans les délais impartis, préciser la date)

Back office

Traitement des demandes des familles effectuées par mail
Vérifie que le DAA transmis est complet dans l'application CONCERTO
Envoie du mail à la famille pour lui rappeler ses droits
Scan du mail envoyé à la famille dans le dossier CONCERTO de la famille
Mentionne les échanges dans la rubrique « note » de CONCERTO

Accueil back office téléphone

Traitement des demandes des familles effectuées par téléphone
Effectue un premier traitement de la demande en vérifiant les réservations, les factures etc...
Confirmation des propos par mail aux familles
Vérifie que le DAA est à jour
Informe la famille des documents manquants
Saisie dans la rubrique « note » de CONCERTO les échanges tenus avec la famille
Envoie par courriel des formulaires de dépôt de contestation le cas échéant

Accueil back office courrier

Traitement de la demande effectuée par courrier
Réponse par mail à la famille de la bonne réception du courrier et du traitement de la demande. Cela dans un délai de 15 jours maximum

Vérifie que le DAU est à jour

la politique de recrutement de la Ville de Clichy vise à améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de ses effectifs.

Contrat de remplacement 6 mois

Profil recherché

1.Savoir être - diplômes :

Accueil du public

Bonne présentation

Langage adapté

Reformulation des demandes

Rigueur

2. Savoir-faire :

Maîtrise des outils informatiques et bureautiques : Concerto (formation interne)

Discrétion et respect de la confidentialité

Capacité à travailler en équipe

Polyvalence: capacité à exercer différentes fonctions selon les nécessités du service

3. Qualités relationnel/es exigées :

Capacité d'initiative et autonomie

Capacité d'écoute et de dialogue

Maîtrise de soi

Relationnel positif