



ACCUEIL - ETAT CIVIL - SERVICE A LA POPULATION

L'Autorité territoriale- le Directeur général des services

- Contact direct avec le public
- Ensemble du conseil municipal
- Relation interne entre les différents services
- Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux
- Temps de travail hebdomadaire :
 - temps complet
- Garant de l'image du service public
- Responsable des relations avec les usagers
- Assure l'accueil physique et téléphonique du public
- Renseignement et orientation du public
- Gestion et affichage d'informations
- Instruire et élaborer les actes d'état civil (naissance, mariage, adoption, décès, etc ...)
- Assurer la tenue administrative des registres
- Polyvalence
- **Accueil physique et téléphonique du public :**
 - accueillir le public avec amabilité
 - prendre des messages
 - s'exprimer clairement et reformuler les demandes
 - favoriser l'expression de la demande
 - recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
 - traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
 - mettre en relation les correspondants
 - gérer les situations de stress et réguler les tensions
 - réagir avec pertinence aux situations d'urgence
 - Conserver neutralité et objectivité face aux situations
 - adapter son intervention aux différents publics
- **Renseignement et orientation du public :**
 - identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
 - gérer un planning de réservation (salles etc)
 - orienter vers les services et personnes compétents
 - renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
 - aider à rédiger des documents administratifs
- **Gestion et affichage des informations :**
 - Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
 - Présenter des documents d'information et de communication
 - Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations.
- **Instruction des formalités administratives, des licences de boissons**
- **Révision des listes électorales**
- **Gestion et suivi du cimetière**



- **Tenue administrative des registres d'état-civil :**
 - délivrer sur demande des extraits de registres gratuits
 - contrôler régulièrement l'exactitude des renseignements consignés
 - rédiger des mentions et des courriers
- **Réception des déclarations et établissement des actes d'état-civil**
 - Recevoir et prendre acte de la déclaration relative à l'état civil (naissance, décès, etc ...)
 - apprécier la demande au regard des différents documents (livret de famille, attestation d'accueil, etc ...)
 - Préparer la certification conforme les documents et légalisation de signature
 - établir les différents actes d'état-civil (naissance, reconnaissance parentale, mariage, décès, etc ...)
 - gestion des COMEDC
- **Etablissement / préparation des dossiers de mariage :**
 - constituer le dossier, récupération des documents obligatoires, gestion des dates d'entretien préalable au mariage, publication des bans et affichage préparer des documents pour la cérémonie
 - Inscrire le mariage dans le registre
- **Etablissement et préparation des baptêmes civils**
- **Préparation des cérémonies commémoratives (convocation, gestion des gerbes...**
- **Rédaction des arrêtés de débit de boissons temporaires**
- **Autorisation de vente au déballage**
- **Enregistrement du courrier (arrivé, départ) + distribution dans les différents services.**
- **Relations avec les fournisseurs de papeterie**
- **Relations avec les autres services**

Travail de bureau et guichet d'accueil

Horaires réguliers, avec amplitude variable en fonction des horaires d'ouverture au public

Pics d'activités liés aux périodes électorales, de recensement

Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public

Tenue vestimentaire adaptée

COMPETENCES

- Connaître l'organisation et l'organigramme d'une collectivité
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Procédure interne de transmission des demandes
- Droits et obligations des usagers
- Règles communes à la rédaction des actes d'état-civil
- Procédures administratives de délivrance des actes d'état -civil
- Cadre réglementaire en matière de nom de famille des conjoints, des parents et des enfants
- Législation sur la transmission du nom
- Procédures relatives aux formalités administratives
- Procédures relatives au mariage
- Tenue des registres



- Fonctionnement du standard téléphonique
- Techniques rédactionnelles administratives
- Maîtrise de l'orthographe
- Technique d'accueil, de communication et de régulation
- Technique de médiation et de négociation
- Technique de secrétariat (prise de note...)
- Technique de recherche d'information
- Technique de gestion de planning
- Technique de classement
- Savoir respecter les délais réglementaires
- Savoir gérer la polyvalence et les priorités
- Savoir vérifier la cohérence et le respect du cadre réglementaire des dossiers administratifs
- Savoir rendre compte

Avoir le sens du service public (déontologie et discrétion)

Savoir communiquer et avoir une bonne capacité d'écoute et de compréhension, de reformulation

Bénéficier d'excellentes qualités relationnelles

Qualités organisationnelles

Capacité d'adaptation

Réactivité

Lundi : 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16h

Mardi : 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30

Mercredi : 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Jeudi : 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Vendredi : 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30