

### Mission principale :

Sous l'autorité du Directeur des Services à la Population, le (la) chargé(e) d'accueil effectue au sein d'une équipe de 4 agents les missions d'accueil et d'orientation des administrés, les tâches de secrétariat et d'état civil. Il (elle) contribue à valoriser l'image de la Ville en instaurant une relation et un service de qualité avec les administrés.

### Activités :

#### Assurer les services à la population :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de l'ensemble des services municipaux,
- Renseigner les usagers sur place ou par téléphone,
- Recevoir, filtrer et orienter les appels,
- Identifier, gérer la demande et son degré d'urgence,
- Gérer les formalités administratives (tenue et mise à jour de l'affichage à l'accueil, mise à jour des guides, assurer l'affichage réglementaire...).

#### Gérer le courrier :

- Gestion du courrier (postal et électronique) enregistrer, scanner, assurer la diffusion auprès des élus et des services,
- Enregistrement et affranchissement du courrier, gestion de la boîte mail " contact " et diffusion de l'information

#### Gérer les demandes de CNI et passeport :

- Assurer les rdv dépôts et remises de titres,
- Traiter les dossiers au dépôt,
- Préparer les dossiers pour les rdvs du jour,
- Traiter les demandes de cartes d'identité, de passeports et de titres de séjour,
- Contrôler la validité des dossiers (photo, documents fournis)
- Procéder aux enregistrements des demandes de création et de renouvellement sur la plateforme de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés,
- Assurer l'impression des récépissés, la numérisation des signatures des demandes et des empreintes,

#### Assurer les opérations d'état civil :

- Traiter les demandes d'actes d'état civil, les avis de mention ...,
- Etablir les déclarations de décès, de mariage, les transcriptions, de naissance/reconnaissance, changement de nom, prénom,
- Délivrer les livrets de famille,
- Préparer les dossiers de mariages, de parrainages civils, de PACS.

#### Assurer les formalités liées aux cimetières :

- Accueillir et conseiller les familles,
- Délivrer les diverses autorisations,
- Attribuer ou renouveler les concessions funéraires.

#### Assurer l'organisation des élections :

- Tenir à jour les listes électorales (inscriptions, radiations, changement adresses...),
- Préparer, organiser et participer aux scrutins,
- Vérifier et corriger les listes électorales.

#### Assurer les formalités liées aux associations :

- Gestion des demandes de subvention,
- Gestion des conventions de partenariat,
- Gestion des mises à disposition de salles,
- Gestion du calendrier des événements.

#### Toute autre activité nécessaire au bon fonctionnement du service public

### Compétences mobilisées :

#### Connaissances :

- Parfaite maîtrise des techniques d'accueil et de communication
- Connaissances approfondies en matière d'état civil, de législation funéraire et d'accueil du public
- Maîtrise des logiciels de bureautique
- Connaissances des collectivités territoriales

#### Savoir-faire :

- Sens du contact avec les usagers et disponibilité
- Règles de l'expression orale et écrite de qualité
- Règles de classement et d'archivage

#### Savoir-être :

- Qualités relationnelles
- Diplomatie, dynamisme et discrétion
- Rigoureux, méthodique et organisé
- Faire preuve de réactivité
- Savoir rendre compte à l'autorité hiérarchique
- Être force de proposition et d'innovation

### Relations du poste :

**Interne** : Maire, élus, DSP, DGS, services

**Externe** : administrés, intercommunalité

### Situation statutaire & temps de travail :

Grade minimum : adjoint administratif  
Grade maximum : adjoint administratif principal de 1<sup>ère</sup> classe

Temps complet (39 heures avec RTT) :  
Du lundi au vendredi et par roulement le samedi matin

### Situation dans l'organigramme :

Poste rattaché à :

- La Direction des Services à la Population

Responsable hiérarchique et évaluateur : DSP