



FICHE DE POSTE

Pôle administratif Agent d'accueil – Services à la population

Mise à jour : Octobre 2021

Ce descriptif de poste est évolutif. La liste des tâches est susceptible d'évoluer pour tenir compte des nécessités du service public.

Mission du service	<p>Le service d'accueil de la mairie a pour principal objectif de fournir en un lieu unique, un ensemble de services destinés aux citoyens : La qualité de l'accueil est primordiale pour une collectivité. Dès les premières minutes, l'utilisateur se forge une image de l'organisation. La personne accueillie doit se sentir dans une situation confortable.</p> <p>Le service d'accueil garantit l'information et l'orientation des publics dès le premier accueil. Il instruit les dossiers de son champ de compétence, donne accès aux informations et aux démarches en ligne, met à disposition les supports d'information dans l'espace d'accueil, développe la transversalité dans la prise en compte des usagers</p>
Finalité du poste	<p>Sous la responsabilité du DGS, dans une dynamique de guichet unique et de qualité de service pour les habitants, l'agent assure l'accueil des usagers, instruit les dossiers d'état civil, cimetière, enfance, élections et délivre des actes. Il est le premier interlocuteur dans les autres domaines et oriente vers les services et/ou organismes compétents.</p>
Responsabilités	<p>Autonomie sur les missions d'état civil et de funéraire</p>
Cadre d'emploi et recrutement	<p>Filière administrative, catégorie C, Adjoint administratifs Titulaire ou à défaut contractuel</p>
Activités principales et spécifiques	<p>Accueil du public Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence. Orienter l'utilisateur vers les services et interlocuteurs compétents. Formalités administratives.</p> <p>Etat civil Constituer et instruire les actes d'état civil, gérer la tenue administrative des registres, Délivrer les actes suivant les demandes, préparer les dossiers de mariages, parrainages républicains et des cérémonies en lien avec l'élue-officiant.</p> <p>Cimetière Accueillir et informer les familles, délivrer et contrôler les titres de concessions, tenir les registres de cimetière, participer à l'élaboration, aux mises à jour et faire appliquer le règlement du cimetière. Veiller à l'application du règlement du cimetière en partenariat avec le responsable du centre technique municipal.</p> <p>Périscolaire – Vie scolaire En partenariat avec les services enfance, appui à la gestion du portail famille (activités péri et extrascolaires) et aux inscriptions des familles à l'école publique.</p> <p>Elections / recensement de la population Coordination des opérations d'élection et de recensement de la population.</p>

	<p>Remplacement ponctuel</p> <p>Assurer les missions essentielles du CCAS lors des congés de l'agent responsable du service social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement des cartes de transport - Délivrance des bons alimentaires - Orienter et renseigner les demandeurs - Gestion des demandes de logements sociaux
<p>Compétences et postures professionnelles</p>	<p>Savoirs faire /savoirs techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expérience de l'accueil du public - Connaissance des collectivités locales et missions d'une mairie - Maitrise des actes état civil et de la législation funéraire - Maitrise des outils informatiques - Bonne maîtrise des règles d'orthographe et de grammaire - Capacité d'initiative et de propositions - Aptitude à instruire et mettre en œuvre une procédure administrative simple ou complexe - Connaissance de la procédure de décision d'une collectivité <p>Savoirs être</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sens du service public - Confidentialité, réserve, discrétion - Dynamisme - Capacité à travailler en équipe (partage d'informations, résolution de problèmes, ...) - Capacité à travailler en partenariat et en transversalité - Rigueur et organisation - Ponctualité et assiduité - Capacité d'initiative afin d'améliorer le fonctionnement de l'accueil et des procédures - Savoir chercher l'information - Garant de l'image et des valeurs du service public
<p>Formations et expériences requises</p>	<p>Expérience professionnelle dans des fonctions similaires</p>
<p>Liaisons et relations fonctionnelles</p>	<p>Relations fonctionnelles avec le Maire et les élu-e-s, les autres services municipaux</p> <p>Relations externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usagers - Autres collectivités territoriales (communes, Rennes métropole, ...) - Préfecture, gendarmerie, écoles - Entreprises de pompes funèbres
<p>Conditions d'exercice</p>	<p>Temps complet</p> <p>Emploi du temps du lundi au vendredi de 8h30-17h30</p>
<p>Moyens</p>	<p>Standard téléphonique</p> <p>Poste informatique</p> <p>Berger-Levrault, Portail famille Mushroom</p>
<p>Rémunération</p>	<p>Rémunération statutaire, IFSE 30 points, prime annuelle, Breizh COS</p>