

Missions du poste :

L'agent d'accueil état civil a pour mission d'accueillir, orienter et renseigner le public ainsi que la gestion de l'état civil. Il/elle représente l'image de la collectivité auprès des usagers.

Activités et tâches principales du poste :

Accueillir physiquement et par téléphone le public :

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Mettre en relation les correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
- Adapter son intervention aux différents publics
- Réguler l'entrée des visiteurs et surveiller les accès

Renseigner et orienter le public :

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité

Gérer l'état civil :

- Gestion des demandes de carte d'identité et de passeports
- Réception des déclarations et établissement des actes d'Etat Civil (PACS, décès, naissance, reconnaissance)
- Tenue administrative des registres d'Etat Civil
- Réalisation de la mise à jour et de la délivrance des pièces d'Etat Civil (naissance, mariage, décès)

Gérer et afficher des informations :

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services

Relations fonctionnelles :

- **En interne à la collectivité :**

- en relation quotidienne avec l'ensemble des services
- en relation quotidienne avec les Elus de la collectivité

- **En externe à la collectivité :**

- en relation avec les fournisseurs
- en relation avec d'autres collectivités
- Contacts directs et permanents avec le public

Exigences requises :

- **Savoirs et savoir-faire :**

- Connaître l'environnement institutionnel et les processus décisionnels des collectivités locales.
- Connaître les missions des Administrations et partenaires publics.
- Maîtriser les techniques d'accueil, les règles de communication
- Maîtriser le fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Maîtriser la bureautique courante et notamment WORD et EXCEL.
-

- **Savoir-être :**

- Maîtriser les techniques de communication, de négociation et de médiation.
- Organisation et rigueur.
- Efficacité et réactivité
- Polyvalence et adaptabilité

Rubriques complémentaires:

Cadre statutaire :

Catégorie : C

Filière : Administrative

Cadres d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux

Code Rome:

M1601

Santé et sécurité au travail:

- **Organisation du travail et environnement de travail**
 - Le temps de travail peut être incomplet.
 - Accueil du public parfois « difficile ».
 - Déplacements sur le territoire de la Gironde.
 - Horaires irréguliers avec amplitude variable en fonction des obligations liées à la fonction.

- Obligations réglementaires
 - Respect des règles de santé et de sécurité
 - Suivi médical
 - Sensibilisation et formation
 - Limiter le travail isolé

- Risques existants
 - Travail sur écran
 - Chute de plain-pied
 - Accueil du public
 - Risque routier

Indicateurs d'appréciation des résultats :

- Fiches d'évaluation envoyées systématiquement après chaque intervention.