



Officier de l'Etat-Civil (H/F)

Identification de l'agent

| | |
|--------------------------------------|---|
| Prénom NOM | |
| Matricule | |
| Date de création du poste | |
| Cadre d'emplois (catégorie, filière) | Adjoint administratif ; catégorie C, Filière : Administrative |
| Affectation (pôle, service) | Pôle Citoyenneté et Vie Locale – Service Etat Civil |

Missions

Instruit et constitue les actes d'état civil (naissance, mariage, adoption, décès, etc...) ; assure la tenue administrative des registres. Assure l'accueil physique et téléphonique du public

Activités

Activités principales

- **Accueil physique et téléphonique du public**

- Accueillir avec amabilité le public
- Répondre aux appels téléphoniques et prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Mettre en relation des correspondants
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Rechercher et diffuser des informations
- Hiérarchiser des demandes ou informations selon leur caractère d'urgence ou priorité
- Orienter, conseiller le public vers l'interlocuteur ou le service compétent
- Surveiller et contrôler les accès et restreindre les accès aux lieux et aux informations
- Veillez à maintenir un espace d'accueil de qualité
- Signaler tout dysfonctionnement qui détériorerait les conditions d'accueil de l'utilisateur et identifier les éventuelles améliorations possibles

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Renseignement et orientation du public <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité - Orienter et informer le public vers le service, le lieu où les interlocuteurs demandés - Accompagner, si besoin, vers le service, le lieu où les interlocuteurs demandés • Gestion et affichage d'informations <ul style="list-style-type: none"> - Afficher et mettre à disposition tout document d'information - Veiller à la mise à jour et à la bonne tenue du panneau d'affichage - En cas de recherche de stage, remettre l'imprimé correspondant et le transmettre à la cellule formation • Suivi de l'accueil <ul style="list-style-type: none"> - Alimenter les indicateurs de l'activité « Accueil » |
| Activités spécifiques | <ul style="list-style-type: none"> • Préparation des mariages • Délivrance d'autorisation de fermeture des cercueils • Appréciation du certificat médical en cas de décès • Astreinte • Remplacement du responsable de la mairie de proximité |

Exigences requises

| | |
|---------------------|--|
| Savoir | <ul style="list-style-type: none"> - Techniques de secrétariat et d'accueil - Excellente communication orale et écrite - Maîtrise de l'outil bureautique - Procédures administratives du service - Organisation et fonctionnement des services - Connaissance du règlement intérieur - Techniques de médiation et de négociation - Techniques de recherche d'information - Procédures de transmission des demandes - Droits et obligations des publics (<i>agents territoriaux et administrés</i>) - Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet |
| Savoir-faire | <ul style="list-style-type: none"> - Être capable d'assurer un accueil téléphonique et physique de qualité - Être capable d'écouter, comprendre et analyser une demande - Savoir gérer simultanément plusieurs sollicitations |

| | |
|--------------------|--|
| Savoir-être | <ul style="list-style-type: none"> - Attitude avenante, cordiale et souriante - Discrétion et neutralité - Réactivité - Sens du travail en équipe - Sens du service public et de l'intérêt général - Patience et sens de l'écoute. - Bonne présentation et élocution - Maitrise de soi - Ponctualité - Avoir le sens de la communication et du relationnel - Faire preuve de diplomatie, respecter la confidentialité - Être capable de désamorcer des situations agressives ou conflictuelles - Faire preuve de calme et de sang froid |
|--------------------|--|

Liaison fonctionnelle

| | |
|--------------------------------------|--|
| Supérieur hiérarchique direct | Responsable du service Etat Civil |
| Degré d'autonomie | Faible |

Conditions d'exercice

| | |
|-------------------------------|-------------|
| Lieu de travail | |
| Horaires | 08 h – 16 h |
| Conditions spécifiques | |
| Temps de travail | Complet |
| Moyens à disposition | |

Validité

| | | |
|-----------------------|------------------------|--|
| Fait à Saint-Paul, le | | |
| Agent | Chef de service | Direction des Ressources Humaines |
| | | |

Merci d'adresser lettre de candidature, CV et diplôme(s) à Monsieur le Maire par mail à **service.recrutement@mairie-saintpaul.fr** au plus tard le **27/07/2024** –
 Merci de préciser le **numéro de l'offre (V978240606000031)** dans l'objet de votre lettre.
 Offre visible sur https://www.emploi-territorial.fr/recherche_emploi_mobilite/