

## AGENT D'ACCUEIL ET D'INSTRUCTION (H/F) OFFICIER DE L'ÉTAT CIVIL DÉLÉGUÉ

*La collectivité est engagée dans la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes. Les candidatures féminines et masculines seront examinées avec la même attention.  
Conformément à la réglementation, tous nos postes sont ouverts au recrutement de travailleurs en situation de handicap.*

### Définition du métier ou de la fonction

Sous la responsabilité du chef de service, il est chargé au sein d'une équipe d'accueillir et d'orienter les usagers, de les renseigner dans la constitution de différents types de dossiers identifiés et d'instruire leurs demandes afférentes à ses domaines de compétences et d'expertise.

Dans le cadre du projet d'amélioration de l'accueil des usagers, il est chargé d'effectuer des prestations rapides, identifiées pour être réalisées au niveau de l'accueil central.

En alternance, il traite les appels téléphoniques dans cette même logique.

### Missions - activités

#### Activités et tâches principales

- **Assurer l'accueil physique des administrés et de tout type de public**
  - Accueillir, informer et accompagner les usagers dans leurs demandes afférentes aux domaines de l'état civil et des élections et de les orienter, dans le cadre de leurs démarches administratives, vers les services territoriaux ou organismes compétents
  - Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité
  - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
  - Prendre en charge l'ensemble des questions de 1<sup>er</sup> niveau et les prestations rapides identifiées pour être réalisées au niveau de l'accueil central, constituant le socle commun de connaissances et de compétences (délivrance formulaires, prises de rendez-vous, réservations salles de réunion et de véhicules)
  - Traiter les demandes de titres d'identité et les délivrer
- **En alternance, assurer la tenue du standard général**
  - Recevoir, filtrer et orienter les appels vers les différents services
  - Identifier les demandes en évaluant leur degré de priorité

#### Activités spécifiques

- **État civil**
  - Établir les actes d'état civil (naissance, reconnaissance, mariage)
  - Recevoir, contrôler et traiter les demandes de délivrance d'actes, légalisation de signature, certification conforme de copie
  - Traiter les demandes de livrets de famille et les délivrer
  - Analyser et traiter les demandes parvenues par courrier, mail et par le biais de service-public.fr
  - Mariages : vérifier les éléments du dossier et le préparer, diffuser la convocation au rendez-vous, recevoir les prétendants au mariage, établir le projet et l'acte de mariage, organiser et participer aux cérémonies
  - PACS conclusion/modification : vérifier les éléments du dossier et le préparer, diffuser la convocation au rendez-vous, recevoir les partenaires et enregistrer la déclaration
  - PACS dissolution : vérifier et traiter le dossier
  - Participer à la tenue et à la mise à jour régulière des registres de l'état civil
  - Traiter les demandes de vérifications des données d'état civil (COMEDC)

- Traiter les demandes de rectification administratives
- **Élections**
  - Enregistrer les demandes d'inscription sur les listes électorales
  - Mettre à jour les listes électorales (Elire et OpenElec)
  - Période de scrutin : gérer les procurations, participer à l'organisation des scrutins
  - Jour de vote : renseigner et orienter les électeurs vérifier les procès-verbaux et préparer le transfert à la Préfecture
- **Recensement citoyen**
  - Traiter les demandes et délivrer les attestations

### Missions transversales

- Apporter une aide ponctuelle aux différents services rattachés à la direction (mises sous pli, pointages...)

### Ressources ou compétences requises

#### Savoirs

- Connaissance du cadre législatif et réglementaire dans le domaine de l'état civil, des élections, du recensement citoyen et de la délivrance des titres d'identité
- Connaissance de l'organisation interne de la collectivité et de ses circuits d'information

#### Savoir-faire

- Maîtriser le cadre législatif et réglementaire pour répondre aux demandes des usagers
- Être capable de faire face à tout type de public, en s'adaptant à son interlocuteur
- Maîtriser les techniques de communication notamment téléphonique
- Analyser les demandes pour apporter une réponse conforme et complète
- Maîtriser open office et être capable de s'adapter aux logiciels métier (Application ANTS, CapDémat, Elire, Mélodie, Open Elec, Open Résultats, Maestro Opus)
- Se conformer à des opérations méthodiques et des consignes
- Être capable de s'adapter à des tâches et des environnements de travail divers

#### Savoir-être

- Sens affirmé du service public
- Goût du contact avec le public
- Excellente présentation
- Sens du travail en équipe
- Discrétion professionnelle
- Rigueur pour l'application de la réglementation et des procédures
- Polyvalence et flexibilité
- Méthode, organisation, sens des priorités et esprit d'initiative

### Catégorie statutaire

- Poste de catégorie : C
- Filière : administrative

### Conditions ou contraintes particulières d'exercice du poste

- Poste marqué par l'importance de l'accueil du public en guichet
- Déclarations de naissance délocalisées au centre hospitalier d'Albi
- participation aux cérémonies de mariage par roulement du lundi au samedi
- travail le samedi et le dimanche lors des scrutins électoraux
- Amplitude horaire du service : de 8h à 17h30 du lundi au vendredi
- Horaires de travail quotidien dans ce cadre = 7h24
- Temps complet

---

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre d'accompagnement)

**avant le 22 juillet 2024**

à Madame le Maire

Mairie d'Albi

16, rue de l'Hôtel de Ville – 81000 Albi

[recrutement@mairie-albi.fr](mailto:recrutement@mairie-albi.fr)

---

**Contact :**

Pour tout renseignement, s'adresser à : madame Florence Bardy,  
directrice accueil des publics Tél. : 05 63 49 11 80 ou 05 63 49 11 22

---