

La ville du Blanc-Mesnil recrute Pour la direction des relations aux citoyens Un « conseiller relations citoyens » (H/F)

MISSIONS

Accueil du public et traitement des demandes en matière d'affaires générales et d'état civil.

Situation d'accueil du public :

- l'agent informe les usagers, recueille des demandes et délivre des prestations diverses,

Situation de travail en retrait :

- l'agent effectue le traitement administratif des demandes et exécute des tâches administratives connexes,

- Pour ce travail de retrait, l'agent est positionné sur un secteur sur lequel il développe et entretient ses compétences en priorité. Les missions reposent largement sur l'outil informatique (plusieurs progiciels utilisés) et s'effectuent en lien étroit avec l'équipe d'accueil/ standard de l'hôtel de ville,

ACTIVITES

Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers :

- Délivrer des informations, identifier les demandes nécessitant un accompagnement adapté, au besoin réorienté vers un autre interlocuteur

Secteur Affaires générales :

- Assurer le traitement administratif des demandes et le suivi des dossiers (titres d'identité, attestations d'accueil, inscription sur liste électorale, etc.), dans le respect des règles et des procédures
- Contrôler la validité de la demande de l'usager et l'authenticité des documents fournis, prendre connaissance des textes réglementaires et des procédures au fur et à mesure de leur actualisation
- Assurer le suivi des listes électorales, suivre les travaux de la Commission de contrôle, participer à la préparation et à l'organisation des scrutins électoraux

Secteur Etat civil :

- Assurer le traitement administratif des demandes et le suivi des dossiers (mariages, PACS, livrets, etc.), dans le respect des règles et des procédures
- Contrôler la validité de la demande de l'usager et l'authenticité des documents fournis, prendre connaissance des textes réglementaires et des procédures au fur et à mesure de leur actualisation
- Assurer la tenue des registres d'état civil - Préparer les cérémonies (mariage, parrainage civil...) et assister l'élu dans les célébrations

Contribuer aux tâches collectives de l'activité :

- Partager les compétences et connaissances utiles à l'activité, notamment pour aider à la formation des nouveaux agents et capitaliser les connaissances
- Participer aux groupes de travail mis en place en fonction des projets et de l'actualité ; effectuer les tâches administratives liées à l'activité (classement, archivage des dossiers, etc.).

COMPETENCES

Savoirs :

- Bonne connaissance du cadre réglementaire (état-civil, natalité, élections, funéraire)
- Connaissance de l'environnement administratif dans le domaine citoyen
- Connaissance des logiciels métiers (Mélodie, Adagio, Alto, Requiem, Avenir)

Savoirs faire :

- Maîtrise de l'outil informatique, compétences bureautiques
- Capacité à résister au stress et à gérer des situations conflictuelles ou d'agressivité
- Capacité à recueillir et analyser la demande de l'utilisateur ; capacité à identifier les situations requérant une réponse adaptée
- Capacité à alerter en cas de difficulté ou dysfonctionnement repéré, et à faire des propositions pour trouver une solution au dossier ou corriger une procédure

Savoirs être :

- Rigueur, assiduité et ponctualité, fiabilité
- Sens du service public (discrétion, neutralité, réserve, confidentialité), bonne présentation
- Qualités relationnelles, d'écoute et de reformulation des demandes des usagers
- Capacités à expliquer et transmettre à ses pairs avec pédagogie et bienveillance
- Goût pour la polyvalence et le travail en équipe ; sens de l'entraide

EXPERIENCES ET FORMATIONS

Expérience souhaitée sur un poste administratif et/ou un poste d'accueil du public
Formation souhaitée : minimum BAC

CONDITIONS D'EXERCICE

Ouverture du service le samedi matin

CADRE STATUTAIRE

Adjoints administratifs territoriaux

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Chef de service Etat Civil Cimetière / chef de service affaires générales