



Chargé d'accueil et d'état-civil (F/H)

Aux portes de Lyon et de l'Ouest lyonnais, la Ville de Tassin la Demi-Lune compte plus de 250 agents pour un budget annuel de 23M€, au service d'une population en constante augmentation de 24.000 habitants. Ecoles, crèches, stades et gymnases, parcs et jardins, tissu associatif, labels « ville fleurie », « ville amie des aînées », « ville où il fait bon vivre », « ville active et sportive », ville « Terre de Jeux 2024 » et « ville prudente », toute l'action municipale est dédiée à la qualité du cadre de vie des habitants et à l'amélioration continue de son activité économique, dont la particularité de son pôle de 300 commerces de proximité. Rejoignez une équipe motivée et déterminée à donner du sens à la proximité et l'engagement public

Missions principales

Sous la direction de la Responsable état-civil et accueil, vous assurez l'accueil, l'information, l'orientation et la réponse aux usagers, dans une démarche de qualité de service et de satisfaction de l'utilisateur. Vous accompagnez l'utilisateur dans ses démarches administratives et citoyennes.

Activités

Accueil général de la mairie

- Accueillir, renseigner et orienter les administrés vers les services compétents
- Recevoir, renseigner, filtrer et orienter les appels téléphoniques (standard)
- Délivrer des informations de premier niveau
- Informer sur l'organisation, le fonctionnement et les missions de la collectivité
- Garantir l'accès du public à la documentation (actualités locales, enquêtes publiques, ...)
- Réceptionner les colis et en assurer la diffusion auprès des services concernés
- Elaborer et actualiser les ressources documentaires de l'accueil (procédures, classeur thématique, ...)
- Venir en soutien du service d'état civil : prise de RDV pour les titres d'identité

Contribution à la qualité et à l'amélioration continue du parcours usager :

- Participer à une bonne circulation de l'information en interne
- Être force de proposition pour améliorer la qualité du service rendu
- Contribuer au groupe de travail sur l'accueil par le partage d'informations, de procédures et de pratiques avec les autres points d'accueil du public (guichets thématiques)
- S'adapter aux besoins du service pour garantir la continuité et la qualité du service public
- Développer ses compétences professionnelles par la formation continue et l'analyse des pratiques

Activités secondaires :

Affaires générales – Démarches administratives et citoyennes :

- Instruction et suivi des demandes de carte d'identité et passeport
- Traitement des demandes d'attestations d'accueil, recensement du citoyen, inscription sur les listes électorales
- Gestion des démarches administratives suivantes : légalisation de signature, certificat de vie, de résidence, copie certifiée conforme...

Etat-civil

- Traitement et délivrance des demandes d'acte d'état civil (naissance, mariage et décès)
- Gestion des demandes COMEDC
- Gestion des dépôts de dossiers de PACS

Compétences liées au poste

- Bonne expression écrite et orale
- Qualités relationnelles, pédagogie, écoute active
- Capacité à gérer des situations d'accueil difficiles
- Bonne connaissance de l'environnement territorial, des services et du fonctionnement de la collectivité
- Discrétion professionnelle et confidentialité
- Rigueur, sens de l'organisation
- Sens du travail en équipe et de la collaboration
- Esprit d'initiative et réactivité
- Polyvalence et adaptabilité
- Intérêt pour les démarches qualité et l'amélioration continue
- Expérience sur des fonctions d'accueil souhaitée
- Utilisation des logiciels métiers (formation en interne possible)

Conditions d'exercice

Temps de travail : Complet – 37h30

Permanence d'accueil le samedi matin, environ 1 samedi sur 3

14RTT

Conditions de rémunération : traitement indiciaire + IFSE + CIA + tickets restaurants (8€) + participation prévoyance

Pour tout renseignement merci de contacter :

Fanny ANTHEME- Responsable emploi et formation au 06 18 17 96 72

Pour postuler : recrutement@villetassinlademilune.fr