

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

MISSIONS

Assurer l'accueil du public (physique, téléphonique), le traitement administratif des demandes des usagers et le suivi des dossiers dans le domaine des affaires générales, de l'état civil, des élections et des affaires funéraires.

Les missions s'effectuent en lien étroit avec l'équipe d'accueil de l'hôtel de ville et la mairie annexe. Elles reposent, largement et de façon croissante, sur l'usage de l'outil informatique (processus de dématérialisation généralisée des démarches administratives).

ACTIVITES

- **Assurer l'accueil physique et téléphonique du public :**
Recueillir la demande et l'analyser
Identifier les usagers nécessitant un accompagnement pour leur apporter un service adapté
Apporter une réponse à l'utilisateur : délivrer l'information ou la prestation attendue, au besoin réorienter
- **Assurer le traitement des demandes des usagers relevant des affaires générales, de l'état civil, des élections et de l'accueil funéraire**
- **Assurer les tâches spécifiques liées à l'activité du domaine Election :**
Assurer la gestion des listes électorales
Assurer le suivi et des travaux de la commission
Participer à la préparation et à l'organisation des scrutins électoraux
- **Assurer les tâches spécifiques liées au suivi du domaine Etat civil :**
Assurer la tenue des registres d'état civil (reliure, etc)
Préparer les cérémonies (mariage, parrainage, etc) et assister l'élu dans les célébrations
Préparer et réaliser les auditions mariage, en assurer le suivi administratif
Assurer la réponse aux demandes d'actes émanant du dispositif Comedec
- **Contribuer au partage de compétences et à la capitalisation des connaissances utiles à l'activité pour améliorer le service rendu**
- **Participer aux tâches administratives diverses (classement et archivage des dossiers, mise sous pli, reprographie, gestion des fournitures, etc)**

COMPETENCES

- Bonne connaissance du cadre réglementaire (état-civil, droit électoral, funéraire) et aptitude à s'adapter à l'évolution permanente des textes
- Connaissance de l'environnement administratif dans ces domaines
- Maîtrise de l'outil informatique (la connaissance des logiciels Mélodie, Adagio, Alto, Requiem, Avenir serait appréciée)
- Qualités d'expression écrite et orale
- Capacité à recueillir et analyser la demande de l'utilisateur
- Capacité à identifier les demandes ou les situations requérant une réponse adaptée
- Capacité à ajuster son comportement à des situations variées
- Capacité à résister au stress et à gérer des situations conflictuelles ou d'agressivité
- Rigueur, assiduité et ponctualité, sens du service public (discrétion, devoir de réserve, de confidentialité)
- Capacités relationnelles, d'écoute et de reformulation des demandes
- Goût pour la polyvalence et le travail en équipe
- Bonne présentation

CONDITIONS D'EXERCICE

- Expérience sur un poste similaire exigée
- Ouverture du service le samedi
- Horaires 8h30-16h30 / 9h30-17h30, en alternance chaque semaine

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRE

Environ 60% du temps de travail s'effectue en situation d'accueil du public (cela peut varier la hausse ou à la baisse selon les périodes de l'année) ; le reste du travail s'effectue en retrait et concerne le suivi des dossiers et l'exécution des tâches spécifiques. Pour ce travail de retrait, l'agent est spécialisé sur un domaine particulier (Etat civil, Affaires générales, Elections).

CADRE STATUTAIRE

Cadre d'emploi des adjoints administratifs

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Chef de service Etat civil / Chef de service Affaires générales-Elections