

**PROFIL DE POSTE**



Située à 2,5 km de la porte d'Orléans et desservie par la ligne B du RER, **Cachan** est une commune de 31542 habitants. Elle bénéficie d'une situation privilégiée : une ville à taille humaine au cœur du Grand Paris. **Cachan** est une commune attractive de par son cadre de vie et ses nombreux projets au service des habitants tels que le nouveau Campus de Cachan ou l'éco-quartier de la future gare du Grand Paris. Elle est labellisée « Ville 4ème fleur » et « Ville internet 5 @ ».

**I – IDENTIFICATION DU POSTE**

**Libellé du poste :** REFERENT ETAT CIVIL – CHARGE DE LA RELATION CITOYEN (F/H)

**Direction – Service :** Direction des affaires générales – Service Relation Citoyen (SRC)

**Catégorie :** Catégorie B

**Cadre d'emplois :** Rédacteur

**II – DESCRIPTIF DU POSTE**

**A / MISSIONS**

Le Service Relation Citoyen est composé d'une Responsable de service, d'un adjoint et de treize agents de l'accueil unique, auquel il convient d'ajouter les gardiens de l'Hôtel de Ville et les 3 agents du cimetière.

Il est chargé d'accueillir physiquement et téléphoniquement les usagers, de les orienter et de traiter les demandes relatives à l'état civil, certaines demandes portant sur le scolaire et périscolaire (inscriptions scolaires, paiement des activités périscolaires, extrascolaires, calcul du quotient familial ...) et au stationnement sur le territoire communal.

Placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la Responsable du Service Relation Citoyen (N+1) et de la Directrice des Affaires Générales (N+2), les missions référent état civil – chargé de la relation citoyen s'articulent autour de deux axes dont le premier est prioritaire :

1. En tant que référent état civil :
  - Assurer le rôle de référent sur toutes les questions relatives à l'état civil et aux élections,
  - Charger du contrôle des dossiers portant sur les questions d'état civil ainsi que les dossiers de mariages, PACS
  - Organiser, superviser et assurer, sous l'autorité de l'adjoint à la Responsable de service, les opérations électorales,
  - Participer au pilotage, à l'encadrement et à la coordination, en collaboration avec la responsable et l'adjoint, des activités relatives au versant « état civil »,
  - Participer à la montée en polyvalence des agents,
  - Mettre en place des fiches de procédure,
  
2. En tant que chargé de la relation citoyen :
  - Instruire les demandes des usagers concernant les démarches gérées par le service : état civil, affaires générales, inscriptions scolaires, périscolaires, extrascolaires, facturation, stationnement,
  - Assurer par roulement l'accueil des usagers (guichet, standard, ou back-office),

## B / FONCTIONS ET ACTIVITES

<b>1/ DOMAINE DE REFERENCE</b>	<p>Traitement des actes d'état civil. Instruire les dossiers de mariage, PACS En qualité de référent :</p> <p>Contrôler les déclarations et établissement des actes d'état civil : apprécier la demande au regard des différents documents (livrets de famille, attestation de domicile, etc.).</p> <p>Contrôler des dossiers de mariage et de PACS : superviser l'instruction des dossiers, auditionner les couples), assister les élus lors de la célébration des mariages.</p> <p>Assurer la tenue administrative des registres d'état civil : contrôler régulièrement l'exactitude des renseignements consignés, rédiger des mentions, des rectifications administratives, mettre à jour les tables annuelles et décennales. Instruire les dossiers de changement de prénom, contrôler et valider les actes via COMEDDEC, réaliser le traitement des courriers et mails des usagers.</p> <p>Délégation en matière d'officier d'état civil et délégation en matière de légalisation de signature.</p> <p>Participer à l'organisation des opérations électorales et au suivi de la liste électorale : préparer le rétroplanning, contrôler l'élaboration de la liste électorale (commission électorale, etc.), saisir les procurations, contrôler les documents et préparer et rédiger les procès-verbaux du bureau centralisateur.</p> <p>Aide à la répartition des activités en fonction des contraintes du service en coordination avec la responsable du service et l'adjoint à la responsable.</p> <p>Participer à la veille juridique du secteur et s'adapter aux évolutions réglementaires et aux nouveaux outils numériques.</p>
--------------------------------	--

<p><b>2/ ACCUEIL DU PUBLIC « FRONT OFFICE »</b></p>	<p>Assurer par roulement l'accueil de l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au pré-accueil</li> <li>- au guichet</li> <li>- au standard</li> </ul> <p><u>A l'accueil</u> : accueil physique des usagers : informer, orienter, éditer les tickets vers les guichets, délivrer et réceptionner des documents divers, mettre à jour des informations disponibles à l'accueil, gérer les accès, réception de colis, régie photocopieur, ...</p> <p><u>Au guichet</u> : En lien avec la plateforme dématérialisée et les logiciels métiers, accueillir les usagers pour leurs démarches.</p> <p>Prise en charge des demandes de :</p> <p><u>Etat civil</u> : CNI, passeport, recensement militaire, inscription sur liste électorale déclaration de décès, dépôt de dossier et célébration de mariage, dépôt de dossier de PACS, avis de naissance, reconnaissances anticipée ou après naissance, mise à jour du livret de famille, demande de duplicata de livret, demandes d'extrait d'acte d'état civil, déclaration de changement de nom, déclaration de décès par un opérateur funéraire, certificat de vie commune,</p> <p><u>Scolaire/ périscolaire</u> : calcul du quotient familial, inscription scolaire, dérogation scolaire, inscription aux ALSH,</p> <p><u>Stationnement</u> : délivrance d'abonnement de stationnement ...</p> <p><u>Au standard</u> :</p> <p>Accueil téléphonique général de la mairie, orientation, traitement des demandes relatives aux missions du SRC (sans transfert en interne), prise de rdv, tâches administratives simples.</p>
---	---

### III – COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES

<p><b>SAVOIR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Expérience significative dans un service d'état civil requise,</li> <li>◆ Connaissance de la réglementation en matière d'état-civil,</li> <li>◆ Apprentissage et utilisation de logiciels métiers,</li> <li>◆ Avoir connaissance de l'organisation générale des services de l'administration et de l'environnement territorial,</li> <li>◆ Maîtrise de l'outil informatique : traitement de texte, Excel</li> </ul>
<p><b>SAVOIR – FAIRE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Maitriser l'accueil du public</li> <li>◆ Etre rigoureux dans la gestion et le suivi des dossiers</li> <li>◆ Sens du travail en équipe</li> <li>◆ Avoir une bonne capacité d'adaptation à des missions variées</li> <li>◆ Etre capable de rendre compte de son travail</li> </ul>
<p><b>APTITUDE / QUALITE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Mettre en pratique la Charte d'accueil du SRC</li> <li>◆ Recevoir, filtrer et orienter les usagers</li> <li>◆ Savoir travailler en équipe et au contact du public (animation, motivation d'équipe)</li> <li>◆ Rigueur et esprit d'analyse,</li> <li>◆ Savoir s'organiser dans son travail,</li> <li>◆ Respecter le devoir de confidentialité,</li> <li>◆ Discrétion.</li> </ul>

#### IV – CONDITIONS D'EXERCICE DES MISSIONS / ENVIRONNEMENT DU POSTE

<b>Rattachement hiérarchique :</b>	N+1 : Responsable du service Relation Citoyen N+2 : Directrice des Affaires Générales
<b>Lieu de travail :</b>	Hôtel de ville de Cachan 8 rue Camille Desmoulins 94230 Cachan
<b>Temps de travail :</b> <b>Horaires :</b>	37h30 (en cours de modification avec la Loi de transformation de la fonction publique) Sur une amplitude de 8h15 à 17h15 Permanence en soirée le jeudi par semaine (jusqu'à 19 h)
<b>Conditions d'exercice :</b>	Grande disponibilité vis-à-vis du public et des agents du SRC Présence 2 à 3 samedis matin par mois et 2 à 3 jeudis en soirée. En outre, ponctuellement, en fonction des besoins du service, présence pour la célébration de mariage le samedi (matin et après-midi). Pas de bureau dédié. Disponibilités en soirée pendant la période de préparation des opérations électorales et le samedi. Etre présent à chaque scrutin électoral au bureau centralisateur pour assurer les différentes missions dévolues, généralement le samedi veille du scrutin et le jour du scrutin tout au long de la journée de 7h à la fin des opérations, pour répondre aux questions des bureaux de vote.

Merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation à : [drh-recrutement@ville-cachan.fr](mailto:drh-recrutement@ville-cachan.fr)