

# AGENT / AGENTE D'ACCUEIL ET ÉTAT CIVIL



## DESRIPTIF MÉTIER

L'agent d'accueil et état civil est chargé d'orienter et renseigner le public. Il traite en particulier les demandes des administrés en matière d'état civil telles que les déclarations de naissances, mariage, PACS, décès... Il délivre les documents officiels (cartes d'identité, passeport, livret de famille).



### QUELLES MISSIONS ?

- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité et valorisant l'image de la structure.
- Renseigner le public sur le fonctionnement et l'organisation de la structure, orienter vers les bons interlocuteurs.
- Mettre à disposition du public les documentations diverses et les actes et délibérations.
- Réceptionner le courrier arrivé, affranchir et préparer le courrier départ.
- Renseigner le public sur les démarches liées à l'état civil : pièces à fournir, délais...
- Instruire les demandes d'actes d'état civil : vérifier la conformité et l'authenticité des pièces fournies par les usagers.
- Délivrer les actes d'état civil ou extraits d'actes, ainsi que les documents officiels (livret de famille, carte d'identité, passeport).



### QUEL EST LE PROFIL RECHERCHÉ ?

#### > Diplômes et formations requis :

Diplôme de niveau III (CAP/BEP) en secrétariat, formation sur l'état civil (droit civil, législation funéraire).



### QUELLES SONT LES QUALITÉS REQUISES ?

Amabilité, écoute, diplomatie, patience, pédagogie, disponibilité, discrétion professionnelle.



### QUELLES COMPÉTENCES ?

Utiliser un standard téléphonique, reformuler une demande, gérer les situations de conflit et de stress, établir et délivrer un acte d'état civil, utiliser les outils traditionnels de la bureautique, trier, reprographier, mettre sous pli des documents.



### OÙ EXERCER ?

Les agents d'accueil travaillent dans tout type de structure relevant de la Fonction Publique Territoriale (communes, structures intercommunales, départements, régions...). Toutefois, la compétence « État Civil » n'est exercée que par les communes.



### QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCÈS ?

Recrutement direct sans concours, concours d'adjoint administratif principal de 2<sup>e</sup> classe.