



MAIRIE DE CAYENNE

Supérieur hiérarchique:

Le Responsable Pôle Cimetières et Marché
Le Directeur Opérationnel
Le Directeur Général des Services Techniques
Directeur Général des Services

Références : DGS-DGST-DO-PCM

Relations fonctionnelles :

- Relations avec la Cheffe du service pour recevoir les directives et pour l'organisation du travail ;
- Relations avec la Responsable du pôle qui contrôle l'ensemble des documents produits et participe à l'activité lors de dossiers complexes à traiter
- Relations avec les administrés pour l'ensemble des activités.
- Relations avec les opérateurs funéraires pour les activités relevant du service funéraire et d'Etat Civil.

Fonction : Agent d'accueil et de gestion administrative pôle concessions (h/f)
Direction des cimetières

Date de mise à jour :
29 mai 2021

OBJET DE LA FONCTION

Accueil des familles pour achat, renouvellements de concessions et toutes questions relatives au droit funéraire et à l'usage possible de la concession, tout en assurant un accueil de qualité au Pôle Cimetières tant dans l'information et l'orientation des usagers que dans la délivrance de services. Au sein de la direction, l'agente/agent est placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la Cheffe de service des cimetières.

ACTIVITES PRINCIPALES

Les missions et responsabilités sont susceptibles d'évoluer, la liste suivante est détaillée mais non limitative.

Mission 1 : assurer la relation aux usagers (Accueil physique et téléphonique)

- accueillir et renseigner les familles en deuil et les usagers et enregistrer les avis des familles sur les améliorations à apporter ;
- assurer le lien entre les familles, les prestataires et les intervenants (opérateurs funéraires, marbriers, associations, police municipale), la mairie de Cayenne et les autres mairies ;
- réceptionner, contrôler et valider les demandes de travaux des entrepreneurs et entreprises de marbrerie qui souhaitent intervenir sur le site ;
- rédiger sous contrôle du Responsable de pôle les réponses aux courriers/réclamations des familles et usagers ;
- faire appliquer la législation funéraire et le règlement intérieur du cimetière ;
- assurer la gestion et le suivi des concessions : vente, renouvellement, conversion, reprise ;

- effectuer la gestion du cimetière: mise à jour des registres de concessions, inhumations, dispersion etc. autorisations pour inhumation/exhumation, relation avec le juge en cas de litiges des familles ;
- assurer la fonction d'agente/d'agent de guichet dans le cadre de la régie de recettes de la Direction des Cimetières (perception d'encaissements en lien avec le/le régisseur principal ;
- gérer, mettre à jour le dispositif informatique du cimetière et veiller à organiser la procédure de reprise des concessions échues ;

Mission 2 : Instruction des dossiers en application des procédures de concessions

- mettre à jour les dossiers de concession ;
- veiller à la conformité des procédures administratives en matière funéraire ;
- relancer les demandeurs afin d'obtenir les pièces manquantes ;
- s'assurer de la concordance des informations ;
- instruire les demandes des opérateurs funéraires en vérifiant les possibilités d'inhumation ;
- adapter sa pratique à la gestion funéraire, aux intervenants et au contexte ;
- assurer la fonction d'agent de guichet dans le cadre de la régie de recettes de la Direction des Cimetières (perception d'encaissements en lien avec le ou la régisseuse/régisseur principal ;

MISSIONS SPECIFIQUES

CONDITIONS D'EXERCICE

Affectation	DO/Pôle Cimetières et Marché
--------------------	------------------------------

Temps de travail	37 heures
-------------------------	-----------

Contraintes particulières	<ul style="list-style-type: none"> • Travaille sur écran ; • Travail le week-end en période de Toussaint ; • Prise de congé non autorisé durant le mois d'octobre ; • Pics d'activité liés au décès et à la Toussaint ; • Garant(e) d'une éthique de service public, du respect des textes, de la qualité d'accueil des usagers et de la gestion de leur demande ; • Autonomie dans l'organisation du travail et nécessaire polyvalence ; • Le travail est également suivi par la Cheffe de service ; • Remplacer un collègue dans ses tâches en cas d'absence ;
Risques professionnels	

COMPETENCES GENERALES :

- Connaître les techniques d'accueil et de régulation ;
- Aptitude à gérer simultanément différentes tâches ;
- Maîtrise de l'outil informatique : outlook, word, excel logiciels dédiés REQUIEM ;
- Savoir écouter avec tact et diplomatie, fermeté et pédagogie, ses interlocuteurs (usagers, responsables, collaborateurs, agents, partenaires etc.) ;
- Ponctualité. Rigueur dans le travail ;
- Connaître les techniques rédactionnelles administratives ;
- Connaissance du cadre réglementaire (Code civil, législation funéraire) ;
- Connaître le plan du cimetière ;
- Être force de proposition, et être réactif en anticipant les situations et les problématiques ;
- Connaître les autorisations de travaux (permis de construire) ;
- Savoir travailler en autonomie tout en ayant l'esprit d'équipe ;
- Être rigoureux et avoir le sens de l'organisation ;
- Être dynamique, réactif et discret ;
- Sens de l'écoute et qualités pédagogiques ;

- Devoir de réserve et de discrétion ;
- Sens du service public ;

Les missions et activités ci-dessus sous entendent des tâches non listées. Par ailleurs, après concertation, les agents peuvent se voir confier d'autres missions dans le cadre du projet de service. Ils peuvent, ponctuellement et/ou en cas de nécessité liée à la mission de service public, assurer d'autres activités.

DIPLOMES ET EXPERIENCE PROFESSIONNELLE REQUIS

Diplôme, permis et/ou habilitations obligatoires	Diplômes Permis B
Expérience professionnelle	Connaissance du secteur public et des services de la collectivité
CADRE STATUAIRE	
Catégorie	C
Filière	administrative
Cadre d'emplois	Adjoints Administratif Territoriaux