



**La Commune de Chaudfontaine recrute à titre contractuel,  
un employé administratif pour son service Population / Etat civil (H/F)  
Diplôme de l'enseignement supérieur de type court- Echelle D6**

### **Votre fonction :**

L'employé(e) d'administration au service Population reçoit, écoute et gère les demandes des citoyens de l'administration, relatives aux matières concernées (changements d'adresse, cartes d'identité, passeports, permis de conduire, cohabitations légales, extraits de casier judiciaire, dossiers "étrangers", ...). Il/elle veille à gérer son énergie dans les échanges en se montrant courtois(e) et ferme si nécessaire. Il/elle investigue au sujet des demandes pour fournir les informations utiles et contrôle les conditions à respecter pour délivrer les documents officiels.

### **Vos missions et tâches :**

**Vous représentez la Commune et accompagnez les citoyens dans leurs demandes et leurs démarches administratives.**

- Délivrer les actes et documents officiels (carte d'identité, passeport, permis de conduire, extraits ou certificats, ...) à la demande du citoyen.
- Informer le public sujet des démarches à entreprendre dans le cadre de sa demande ou déclaration.
- Réceptionner les déclarations de naissance, de mariage, de cohabitation légale, de décès, de reconnaissance parentale, ... en vue d'établir les actes d'état civil correspondants.
- Recevoir les demandes des citoyens mais également les réclamations/plaintes des personnes concernées par les dossiers.
- Renseigner les interlocuteurs internes ou externes à l'administration sur les services et le contenu d'un dossier.
- Téléphoner et recevoir les appels des citoyens dans le traitement des demandes.
- Assurer le suivi des demandes, démarches, déclarations des citoyens et plus globalement des actes administratifs et dossiers réalisés.
- Encoder les informations au Registre National ou dans les bases de données et registres utiles via les programmes propres au service.
- Envoyer les dossiers, invitations, notifications, convocations, accusés de réception relatifs au bon suivi des dossiers.
- Gérer les dossiers de demande de nationalité.
- Traiter les réponses relatives aux réclamations des personnes concernées par les dossiers et qui se présentent au guichet.
- Accompagner les citoyens dans leurs procédures et plus spécifiquement, les ressortissants étrangers dans leur procédure d'établissement.
- Collaborer avec les différentes parties prenantes dans l'intérêt du citoyen (officier d'état civil, service sépulture, police, ...) ainsi qu'avec les membres du service.
- Participer activement à l'organisation des élections.



**Vous investiguez au sujet des demandes pour fournir les informations utiles et contrôlez les conditions à respecter pour délivrer les documents officiels.**

- Attirer l'attention du citoyen sur les informations manquantes, les documents à compléter, les démarches à suivre.
- S'assurer du respect des procédures conformément à la réglementation en vigueur et de la conformité des documents fournis à, et par le citoyen.
- Vérifier si le public est dans les conditions nécessaires pour ses différentes démarches administratives relatives au service population et état civil.
- Demander au citoyen quels sont ses besoins concernant les services ou produits de l'organisation.
- Se renseigner sur la demande des interlocuteurs pour mieux y répondre.

**Vous assurez un accueil de qualité pour le citoyen et faites-en sorte que son expérience soit positive.**

- Représenter (la réputation) et l'image de l'administration en respectant ses valeurs dans une démarche d'accueil et de bienveillance vis-à-vis du citoyen et des différentes parties prenantes.
- Accueillir le citoyen avec enthousiasme et empathie.
- Satisfaire la demande d'information ou d'orientation du public
- Se montrer diplomate avec les personnes lentes, nerveuses, compliquées, qui comprennent difficilement...
- Se montrer discret concernant les informations délicates ou confidentielles pour les personnes concernées par les dossiers.
- Se soucier de la qualité du service rendu au public de l'organisation et de l'information communiquée au citoyen.
- S'adapter à la situation, à l'urgence ou l'importance de la demande et/ou au profil de la personne, à la diversité des demandes du public.
- S'affirmer face aux personnes désagréables ou agressives en reformulant l'information fermement et posément.

### **Votre profil :**

Vous travaillez de manière autonome et faites preuve d'un caractère entreprenant et persuasif. Vous disposez d'excellentes capacités d'organisation et de communication tant orale qu'écrite que vous mettez au service du travail en équipe.

Vous êtes porteur d'un **diplôme de l'enseignement supérieur de type court** en rapport avec la fonction d'employé administratif.

Vous pouvez justifier, idéalement, d'une expérience utile qui vous permette de maîtriser les domaines décrits. Disposer d'une expérience probante de minimum deux années dans les domaines visés par la fonction au sein d'une autre administration publique est un atout supplémentaire.

Vous êtes disposé à effectuer des prestations le samedi et certains jours en horaire décalé.



### **Nous vous offrons :**

- Un contrat en tant qu'agent contractuel à temps plein (37 heures par semaine);
- Une fonction dans un environnement de travail stable et agréable, offrant un réel équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ;
- Une rémunération sur l'échelle barémique D6 avec possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (maximum 10 années) et dans le secteur public (toutes les années sont prises en compte). À titre indicatif, le salaire mensuel brut indexé de l'échelle D6 avec 0 années d'ancienneté s'élève à 2.162,96 euros brut /mois et avec 10 ans, s'élève à 2.714,35 euros brut /mois.

### **Intéressé ?**

Les candidatures sont à envoyer au plus tard le **22 septembre 2019** par courriel à l'adresse suivante : [recrutement@chaudfontaine.be](mailto:recrutement@chaudfontaine.be). Merci d'indiquer « Employé Population / EC » en objet.

Il est également possible de nous faire parvenir votre candidature par courrier ordinaire (la date de la poste faisant foi) : A l'attention du Service des Ressources Humaines, Parc Jean Gol, Avenue du Centenaire 14 à 4053 CHAUDFONTAINE (EMBOURG).

**Documents à nous faire parvenir :** un CV, une lettre de motivation, un extrait de casier judiciaire de moins de 3 mois, une copie de votre diplôme & un passeport APE.

Tout renseignement complémentaire peut être obtenu au 04/361 55 91.