

L'accueil de la Mairie : un service public de proximité

Edito

J'ai souhaité que ce dossier central mette régulièrement en avant un service municipal. Après le service espace verts, le CCAS et le service entretien des bâtiments, c'est au tour du **service Accueil de la Mairie**. Vous les connaissez bien, car c'est à eux que vous avez affaire dans tous vos contacts, que ce soit par téléphone ou lors de votre venue en Mairie.

Ils servent d'interface avec les autres services de la Commune, mais aussi avec le Maire et les élus. De ce fait, ils sont vos premiers interlocuteurs, ce qui les soumet parfois à l'impatience de tel ou tel de nos concitoyens. Je tiens tout particulièrement à souli-

gner ici leur professionnalisme, leur patience et leur écoute qui ne sont plus à démontrer... Je leur suis reconnaissant de garder leur sang-froid en toutes circonstances et de faire le maximum pour répondre à vos attentes. Ils sont à l'image d'une Commune qui se veut accueillante et au service de ses habitants.

Leurs missions évoluent constamment et ils savent faire preuve d'adaptabilité. La délivrance des Cartes Nationales d'Identité en est un exemple et je dois dire que je ressens une certaine satisfaction lorsqu'un habitant d'une autre commune me remercie pour l'accueil qu'il a reçu en venant à Aix !

Le Maire, René ARNAUD

Les missions principales du service Accueil

« ... Etre bien accueilli, ce n'est pas seulement repartir avec la bonne information ou la bonne prestation. C'est aussi être pris en compte en tant que personne, être respecté dans son intégrité... »

Ce pourrait être l'adage du service Accueil de la Mairie d'Aix-sur-Vienne !

LE SERVICE ACCUEIL DE LA MAIRIE EST COMPOSÉ DE 4 AGENTS MUNICIPAUX :

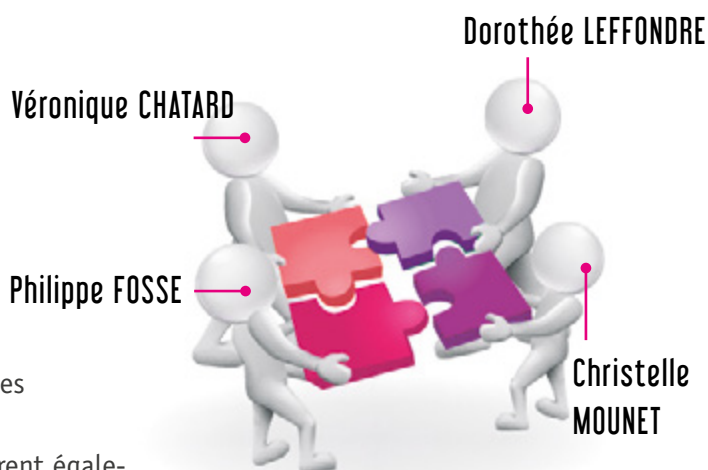
ILS ACCUEILLENT LE PUBLIC, AIGUILLENT ET RENSEIGNENT LES USAGERS PAR LE BIAIS :

- du standard téléphonique,
- de l'accueil physique en Mairie,

avec réception des appels, prise de message, orientation des usagers vers les différents services, renseignements mais aussi conseils, assistance et gestion des réclamations !

Mais leurs missions ne s'arrêtent pas là puisqu'ils gèrent également les dossiers en lien avec l'état civil à travers :

- l'enregistrement des actes (reconnaisances, décès, etc.), la préparation des mariages et des parrainages civils, la tenue des registres, le duplicata de livrets de famille, les déclarations de changement de prénoms ou encore l'enregistrement des PACS
- les dossiers de Cartes Nationales d'Identités (CNI) et de passeports
- la rédaction des certificats et diverses attestations sous l'autorité du Maire
- l'enregistrement des déclarations de chiens dangereux
- les dossiers d'inscription pour la Journée Défense et Citoyenneté (JDC ancien recensement militaire)
- les dossiers de demande d'ouverture de débits de boissons/ licence IV/emplacement de stationnement de taxis/statistiques INSEE
- l'accueil du Centre Communal d'Action Sociale
- l'enregistrement des réservations aux spectacles, l'inscription au colis, repas des aînés, mini-bus du CCAS
- etc.



TÉMOIGNAGE

« Une journée ne fait pas l'autre, il n'y a pas de routine et nous sommes en contact avec de nombreuses personnes, ce qui est intéressant. »

Un service au plus près de l'humain

Ecoute, patience, diplomatie, bienveillance, capacité à s'adapter aux différents publics et à reformuler les demandes... autant de qualités qui s'avèrent indispensables au quotidien pour permettre aujourd'hui à la Commune de disposer d'un service de qualité !


TÉMOIGNAGE

« Nous orientons au mieux les demandes des personnes... Les usagers ne comprennent pas toujours qu'en tant qu'agent municipal nous ne faisons qu'appliquer la législation en vigueur au niveau national, c'est important que les usagers comprennent qu'il y a des choses indépendantes de notre volonté... cependant nous restons toujours à l'écoute et essayons de trouver une solution ! »



> en moyenne le service gère plus de **60 appels** téléphoniques sur une journée



 dispositif de recueil

L'accueil du public c'est aussi l'accueil de TOUS les publics

• Au delà de l'accessibilité des locaux, la Mairie s'est engagée par le biais de son Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) à professionnaliser l'accueil physique des personnes en situation de handicap. Ainsi, en partenariat avec l'APSAH, le 5 décembre prochain, une session de sensibilisation autour de la connaissance du handicap sera organisée pour plusieurs Agents des services de la Collectivité.

Un service en pleine évolution

évolution des compétences suite aux transferts par l'état : passeports, pacs...



DEPUIS QUELQUES ANNÉES, LE SERVICE ACCUEIL DE LA MAIRIE CONNAIT UNE ÉVOLUTION DANS L'ATTRIBUTION DE SES MISSIONS. EN EFFET, SUITE À DIVERS CHANGEMENTS LÉGISLATIFS, LE PERSONNEL MUNICIPAL ACCUEILLE DÉSORMAIS LES USAGERS AUTOUR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

> le service Accueil a instruit **946 CNI en 2017** contre **369** en 2016... soit une moyenne de **79 CNI /mois** contre **31** précédemment.

2009

AIXE-SUR-VIENNE VOLONTAIRE

La Commune a fait partie des 2000 communes en France volontaires pour s'engager dans la délivrance des passeports biométriques (en remplacement des passeports électroniques), s'équipant ainsi d'une borne dédiée.

2017

L'ANNÉE DU CHANGEMENT !

De nombreux changements liés à l'Etat Civil sont intervenus :

CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ (CNI)

Comme pour les passeports, les instructions de CNI peuvent s'effectuer dans n'importe quelle mairie équipée d'un dispositif de recueil, quel que soit votre lieu de résidence.

Le service Accueil prend les rendez-vous, reçoit les personnes pour l'instruction des démarches et suit chaque dossier afin de s'assurer de sa validité (justificatifs manquants, rejet de photographies, etc.), notamment pour des situations personnelles complexes.

CERTIFICAT D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE

Désormais les démarches s'effectuent en ligne. Le service Accueil est régulièrement amené à orienter les personnes pour ces démarches vers les points numériques mis à disposition en Préfecture, dans les Maisons de Services Au Public ou encore vers l'iD, le tiers-lieu municipal.

PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ (PACS) ET CHANGEMENT DE PRÉNOM

Suite à la loi de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle (publiée au Journal officiel du 19 novembre 2016), la Mairie a désormais en charge d'autres démarches telles que l'enregistrement des déclarations conjointes de pacs, ou encore le changement de prénom pour intérêt légitime, démarches précédemment effectuées auprès du Procureur de la République.



> **554** passeports effectués en 2017



> **19 pacs** effectués en Mairie
> **8 changements** de prénom

Un engagement, une démarche pour l'amélioration de la qualité du service public !

- La démarche Qualité, initiée en 2009, résulte d'une volonté de la Commune d'améliorer la qualité du service public rendu aux administrés.
- Placer l'utilisateur au cœur de nos préoccupations et valoriser l'image d'un service public de qualité, tels sont les objectifs poursuivis :
 - un accueil attentif
 - un environnement confortable
 - une réponse claire et efficace
 - une réponse systématique aux réclamations
 - une écoute
- Les agents du service Accueil disposent également de procédures de travail leur permettant de répondre aux mieux aux attentes des administrés en les informant et les orientant de manière optimale.



TÉMOIGNAGE

« Certaines personnes venant d'autres communes nous disent se rendre à Aix pour effectuer leur démarche au vu de la qualité du service rendu... c'est agréable à entendre ! »



Des changements importants pour la gestion du service au quotidien... mais aussi pour les usagers ! Les agents ont su s'adapter... leur écoute et leur démarche empathique permettent d'offrir aux usagers un service de qualité.

Bien sûr ils ne font pas de miracles mais savent répondre présents pour aiguiller au mieux les Aixois et habitants des autres communes qui se rendent en Mairie.



Mais aussi... des missions complémentaires

PLUSIEURS AUTRES MISSIONS VIENNENT COMPLÉTER
LES ATTRIBUTIONS DU SERVICE TELLES QUE :

LE SUIVI DU CIMETIÈRE EN LIEN AVEC LE SERVICE CONCERNÉ

La gestion du cimetière fait partie intégrante des compétences communales :

vente de concessions et de terrains, démarches administratives liées aux inhumations, opérations de fossoyage, exhumations, avec toutes les vérifications et procédures que cela comporte, sont autant de missions attribuées aux agents du service Accueil.

« S'assurer que les concessions sont en bon état, surveiller les constructions de monuments, mais également renseigner les administrés sur le fonctionnement du cimetière, l'éventail de nos compétences est varié, dans un domaine où il faut savoir faire preuve de respect. »

Au plus près de la population, dans des moments douloureux, là encore, les qualités humaines sont indispensables.

Le suivi du cimetière, c'est également la gestion de l'espace cinéraire.

Depuis 2008, les communes de plus de 2000 habitants ont l'obligation de proposer à la population un site dédié à la dispersion des cendres des défunts.

Le cimetière d'Aixe-sur-Vienne bénéficie en outre d'un columbarium ainsi que d'un Jardin du Souvenir, tout juste rénové.



> **26 décès** enregistrés en 2017

> **55 transcriptions** de décès en 2017



LES ÉLECTIONS

Il revient aux agents du service de gérer les listes électorales, tout au long de l'année : nouveaux inscrits, ou radiation pour les personnes sous tutelle, les déménagements ou les décès notamment.

Les années d'élections nécessitent un travail complémentaire, dans le cadre de la gestion des scrutins. En effet, le déroulement des opérations électorales est encadré par des règles précises depuis l'ouverture du bureau (soumis à arrêté préfectoral) jusqu'à la proclamation des résultats. Et en amont, le service enregistre également nombre de procurations !

Par ailleurs, tous les 5 ans, une refonte des listes électorales donne lieu à l'envoi de nouvelles cartes d'électeur. Après avoir effectué la mise à jour des listes, en collaboration avec la Préfecture, les agents impriment et mettent sous plis pas moins de... **4000 cartes d'électeurs !**



> **267 procurations** pour les élections législatives de 2017

> **469 procurations** pour les élections présidentielles de 2017

L'ORGANISATION DE LA CONSULTATION DES ARCHIVES DE L'ÉTAT CIVIL

Sur rendez-vous, et sous réserve des conditions de communicabilité prévus par la réglementation en vigueur, la consultation s'effectue en Mairie.

Un répertoire des archives communales avec la référence des documents souhaités est mis à disposition, toute demande étant enregistrée dans un registre afin d'assurer une traçabilité. Il est ainsi possible de consulter les documents pour des recherches généalogiques ou autres.



TÉMOIGNAGE

« Parfois nous avons de drôles de demandes... par exemple on nous appelle pour connaître le numéro d'un médecin sur la commune voisine ou pour aller voir sur la porte de La Poste quels sont les horaires ! Cela fait partie de nos anecdotes peu communes. »

LA GESTION DES OBJETS TROUVÉS ET DE LA DOCUMENTATION À DESTINATION DES USAGERS

Vous marchiez en bord de Vienne et vous avez trouvé un portefeuille ou un bijou ? Vous avez perdu vos clés ou vos lunettes ?

Là encore, vous pouvez vous adresser au service Accueil !

Il collecte les objets trouvés et enquête pour tenter de restituer le bien à son propriétaire !

Au terme d'un délai d'un an et un jour, le dépositaire peut être recontacté par le service ; le bien non réclamé lui appartient !

Les agents du service Accueil ont également un rôle d'information. Ils sont les premiers interlocuteurs des administrés et renseignent notamment dans le domaine « vie pratique ».

Ils aiguillent les usagers sur les documentations recherchées : associations, plaquettes des différents services municipaux, informations relatives aux crèches ou services auprès des seniors...



Permanence du samedi matin : organisation et missions

LA MAIRIE EST ÉGALEMENT OUVERTE TOUS LES SAMEDIS MATINS DE 9H À 12H POUR LES RENDEZ-VOUS AVEC MONSIEUR LE MAIRE ET AFIN D'ASSURER UNE PERMANENCE ETAT CIVIL. ET BIEN SÛR, À TITRE EXCEPTIONNEL, LORS DES MARIAGES LE SAMEDI APRÈS-MIDI.

Une équipe de 4 agents vient renforcer l'équipe titulaire, le samedi matin. Les agents fonctionnent en binôme et les missions sont quelque peu différentes des autres jours de la semaine, la majorité des services municipaux étant fermés le samedi matin.

Ils assurent :

- l'accueil physique et téléphonique des administrés
- l'orientation vers les services compétents aux heures d'ouverture
- la remise des clés pour les salles municipales
- l'enregistrement du courrier d'état-civil et de domiciliation
- le recensement relatif à la JDC
- l'inscription sur les listes électorales
- la prise de rendez-vous pour les passeports et les Cartes Nationales d'Identité, avec transmission et explication des formulaires
- les réservations pour les spectacles
- l'enregistrement des réclamations formulées par les administrés



◀ Marion SAVIGNAT
Anthony DUMAS
Sylvie GAYOUT

> Entre **15 et 20 mariages** préparés et accueillis chaque année



> **70 naissances en 2017** dont 1 naissance sur la commune contre...
41 naissances en 2016



∞ L'accueil de la Mairie est ouvert :

- Lundi au jeudi : 8h30-12h30 et 13h30-17h30.
 - Vendredi : 8h30-12h30 et 13h30-16h30.
- mais aussi le samedi matin