|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| bandeau-form-for | bandeau-form-for | bandeau-form-for |

Merci de bien vouloir insérer un X à côté du nom de votre employeur  
  
*Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à* [la page d'information de l'Intra](http://intrarennes/index.php?id=2287)*.*

FICHE DE POSTE

|  |  |
| --- | --- |
| Domaine |  |
| Famille | Population et funéraire |
| Métier | Agent d'accueil et de prestations - funéraires |
| Intitulé du poste | Agent d'accueil et de prestations funéraires |
| Date de mise à jour de la fiche de poste | 24/11/2021 |
| N° de référence du poste |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Direction générale | PSCC/DATTP | | |
| **Direction** | DPAP | **Missions** | Prestations Administratives à la Population |
| **Effectif** | 87 (133 en période de recensement) |
| **Service** | DPAP Funéraire | **Missions** | Service Funéraire  - Contrôler les opérations funéraires dans les cimetières.  - Gérer les concessions et les espaces funéraires : procéder aux opérations d'acquisition, de renouvellement et de reprise des concessions funéraires et/ou cinéraires  - Gérer l'occupation de la salle de recueillement.  - Assurer la surveillance des cimetières  - Délivrer et enregistrer les diverses autorisations et déclarations funéraires : soins de conservation, transports de corps (avant ou après mise en bière), crémation, inhumation, exhumation. |
| **Effectif** | 12 |
| Agent : nom, prénom et matricule  *pour les recrutements seulement* |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cadre statutaire | Filière *2 filières possibles, si missions le permettent* | Catégorie | Cadre d'emploi | Niveau de classification du poste (*si besoin)* |
| Administrative  Technique | C | Adjoint Administratif  Adjoint Technique | P2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Situation hiérarchique | Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1) |
| Responsable du service funéraire |
| Nombre d'agents sous sa responsabilité |
| 0 |
| Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1) |
| 0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent | Au sein de sa Direction |
| Le responsable de service  Les membres de l'équipe du service funéraire  Les agents de l'état civil |
| Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole |
| Agents de la Direction des Jardins : jardiniers et fossoyeurs. |
| Avec les élus |
| l'Adjoint délégué aux Finances et l'Administration générale, relations économiques commerce et artisanat |
| En externe |
| Les opérateurs funéraires et autres professionnels du funéraire (marbriers, fleuristes) |

|  |  |
| --- | --- |
| Attributions du poste *(finalité générale du poste)* | Agent d'accueil et de prestations funéraires |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Missions de l’agent | | % de temps consacré à chacune |
|  | | |
| Mission 1 | Accueillir, renseigner, informer et orienter tous types de public, physiquement ou par téléphone | 50% |
| Activités | Tâches | |
| Accueillir l'usager au guichet et au téléphone | Recevoir l'usager, et analyser sa demande | |
| Traiter la demande | Rechercher les informations nécessaires et utiles en consultant les registres et répertoires informatiques | |
| Informer l'usager des règles applicables et des délais de traitement | |
| Recueillir et vérifier les documents et pièces justificatives présentés par l'usager | |
| Délivrer le(s) documents utile(s) et nécessaire(s) pour l'usager | |
| Saisir les données dans les différents supports, registres et répertoires informatiques afin de partager l'information avec l'ensemble de l'équipe  Renseigner les indicateurs d'activité et archiver les documents  Recevoir et traiter les demandes en ligne relatives aux différentes opérations funéraires émanant du guichet en ligne cimetières.rennes.fr | |
|  | | |
| Mission 2 | Gérer les concessions, espaces et équipements funéraires et cinéraires. Contrôler les opérations funéraires sur Rennes | 40% |
| Activités | Tâches | |
| Attribuer, renouveler, faire évoluer et gérer la reprise des concessions funéraires et cinéraires. | Vérifier la situation administrative du demandeur  Lors d'un premier achat, accompagner la famille dans le cimetière pour lui proposer un emplacement disponible | |
| Faire respecter la réglementation relative aux concessions  Appliquer le tarif des concessions  Encaisser les montants correspondant | |
| Établir la liste annuelle des concessions à reprendre.  Vérifier la réalisation effective de cette reprise de concession. | |
| Tenir et mettre à jour les registres et répertoires informatiques des concessions. Poursuivre la saisie des concessions non informatisées sur chacun des sites. | |
| Contrôler les opérations funéraires sur Rennes | Apprécier les documents présentés par le demandeur. | |
| Délivrer les autorisations administratives post-mortem. | |
| Proposer la salle de recueillement | Informer les familles de la mise à disposition gratuite de la salle de recueillement. | |
| Vérifier la disponibilité de la salle | |
| Présenter la salle et le fonctionnement du matériel | |
| Établir un état des lieux | |
|  | | |
| Mission 3 | Surveiller les cimetières et contrôler les opérations funéraires sur sites | 10% |
| Activités | Tâches | |
| Surveiller les cimetières | Faire respecter les horaires, les procédures d'ouverture et de fermeture des sites | |
| Expliquer et faire respecter le règlement du cimetière | |
| Identifier et signaler les dégradations et nuisances, les incidents et incivilités. Les consigner. En rendre compte oralement et par écrit à l'équipe et à la hiérachie | |
| Contrôler les inhumations, exhumations et réunions des restes mortels dans les cimetières | Apprécier et vérifier la conformité réglementaire des documents présentés et la qualité du demandeur | |
| Surveiller et contrôler ces opérations funéraires sur sites | |
| Enregistrer sur les divers supports du service (registres et répertoires informatiques) les informations utiles et nécessaires | |
|  | | |
| Remplacer et suppléer un collègue | Assurer la continuité du service sur les 2 sites. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Contraintes du poste  *Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes…* | . Déplacements fréquents sur site  . Pic annuel d'activité : du 15 octobre au 15 novembre (congés ou absences non autorisés), travail par roulement 6j/7.  . Tenue correcte exigée |

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences liées au poste | |
| Connaissances et savoir-faire souhaités | Bonne maitrise de l'informatique : Word, Excel, messagerie, Internet, Intranet, documents partagés en réseau et des outils bureautiques : téléphonie IP, fax, scanner, imprimante, photocopieur |
| Aptitude à utiliser la technologie web (cimetieres.rennes.fr), des applis numériques type eplanning, cimgestion |
| Être en capacité de produire des documents informatiques simples et complexes (tableaux, présentation de procédures…) |
| Qualité d'écoute et d'accueil. Aisance en communication verbale et psychologie face au deuil. |
| Aptitude à assimiler la connaissance des métiers et pratiques professionnelles du secteur funéraire (marbrier, pompes funèbres, fleuristes) |
| Fonction et utilisation des différents registres et répertoires informatiques. |
| Aptitudes à appréhender la sociologie des différentes populations. |
| Techniques rédactionnelles de base. |
| Réglementation relative aux pouvoirs de police du Maire, aux opérations funéraires, aux cimetières, aux concessions funéraires, à l'hygiène et à la sécurité. |
| Assurer un accueil polyvalent et de qualité : aptitudes à traiter tout type de demandes dans le domaine funéraire dans le respect de la réglementation et des chartes de qualité |
| Autres pré-requis pour exercer les missions  *ex : diplôme, expériences…* | Sens et éthique du service public |
| Autonomie et sens de l'initiative |
| Excellentes qualités relationnelles |
| Sens des responsabilités et du travail en équipe |
| Capacité à gérer des litiges |
| Capacité à prendre des décisions en autonomie |
| Ponctualité |
| Disponibilité, réactivité |
| Rigueur, esprit d'analyse et distanciation |
| Loyauté et discrétion |

|  |  |
| --- | --- |
| Environnement du poste | |
| Horaires | * Horaires fixes avec amplitude variable calés sur les horaires d'ouverture des cimetières. * De 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du 2 novembre au 31 mars (horaires d'hiver) ; * De 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30 du 1er avril au 1er novembre   (horaires d'été) |
| Temps de travail | Sur la base de 35 h/semaine, 7 h/jour. |
| Lieu de travail | * Travail sur l'un des 2 sites du service : cimetière de l'Est ou cimetière du Nord.   Peut-être amené à se déplacer sur les autres sites du service funéraire ainsi que tous lieux en rapport avec l'activité du service. |
| Conditions particulières d'exercice des missions *ex. poste itinérant, astreintes…* | . Pic annuel d'activité : du 15 octobre au 15 novembre (congés ou absences non autorisées) – Travail les samedis, dimanches et jours fériés pendant cette période.  . Tenue correcte exigée |
| Moyens matériels spécifiques | PC avec pack office  Logiciel spécifique de gestion des cimetières.  Appareil photo numérique.  Téléphone sans fil |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fonction correspondant  *Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra*  *Cocher les missions assurées* | Approvisionnements - commande |  |
| Documentation |  |
| Restauration / PDA |  |
| Moyens de l'administration |  |
| Informatique |  |
| Coriolis |  |
| Propreté |  |
| Congés |  |
| Formation |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Missions de sécurité au travail  *Cocher les missions assurées* | Réaliser l'accueil sécurité des nouveaux embauchés\* |  |
| Etablir les plans de prévention\* |  |
| Etablir les protocoles d'interventions\* |  |
| Suivre le(s) registre(s) Hygiène et Sécurité (vert) \* |  |
| Suivre le(s) registre(s) Incendie (rouge) \* |  |
| Agent Chargé de la Mise en Œuvre des Règles d'Hygiène et de Sécurité (ACMO) |  |
| Agent Chargé des Fonctions d'Inspection (ACFI) |  |
| Coordonnateur de site / responsable d'établissement |  |
| Chargé d'évacuation |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principaux interlocuteurs de l'agent | Correspondant formation | C. Clec'h |
| Correspondant congés | J. Levisse |
| Correspondant restauration / PDA | J. Levisse |
| Correspondant de service (service paie situations administratives) | C. Clec'h |
| Correspondant informatique | C. Clec'h |
| Assistant de prévention |  |
| Chargé(e) de ressources humaines | C. Clec'h |

|  |  |
| --- | --- |
| Validation du chef de service | Nom : Marie Le Thiec  Date : 24/11/2021 |
| Validation du chargé RH | Nom :  Date : |