

## **DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 4** **MAIRIE DE SAINT-JORIOZ**

**Préparation : 15 minutes**

**Réception de l'appel : 10 minutes**

**Entretien et analyse : 10 minutes**

**Nom candidat : .....** **N° candidat : .....**

**Date : .....**

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	7
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous travaillez à l'accueil de la mairie de Saint Jorioz
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	<p>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuaire interne des services municipaux (document 1)</li> <li>• Consignes liées à l'accueil téléphonique (document 2)</li> <li>• Informations à transmettre pour une demande de carte d'identité (document 3)</li> <li>• Calendrier 2012 (document 4)</li> <li>• Annexe 1 : Fiche de réception d'un appel téléphonique à compléter</li> </ul>

## Contexte de la situation d'accueil téléphonique :

Vous êtes employé(e) en qualité chargé(e) d'accueil à la mairie de Saint-Jorioz. Vous assurez l'accueil physique et téléphonique de la mairie.



Mairie de Saint-Jorioz  
Place de la mairie  
74 410 Saint-Jorioz

Tél. 04 50 68 60 44  
Fax. 04 50 68 98 60

[mairie@saint-jorioz.fr](mailto:mairie@saint-jorioz.fr)

### Horaires :

Du lundi au vendredi : 9h à 12h et 13h30 à 17h30  
Samedi matin : 9h à 12h

**Maire** : Michel BEAL

Saint-Jorioz bénéficie d'un environnement naturel exceptionnel en Haute-Savoie. Entre lac et montagnes, la commune s'insère dans un vaste espace ouvert entre le lac d'Annecy, les pentes de la montagne du Semnoz et du roc des Bœufs. La commune compte environ 5700 habitants.

Aujourd'hui, le 14 mai 2012, vous êtes en poste à l'accueil de la mairie. Un administré, victime d'un vol de papiers, vous appelle pour se renseigner sur les modalités à respecter pour refaire sa carte d'identité.

**N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.**

## **Document 1**

### **Annuaire interne des services municipaux**

<b>Services</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fonctions</b>	<b>N° de poste</b>
Accueil- Standard, état-civil, cimetières, élections, secrétariat des élus	Mme Maniglier	Passeport et visa, Carte nationale d'identité, Autorisation de territoire, Acte de naissance, de mariage ou de décès Concession au cimetière	301
Secrétariat des Services Techniques	Mme Tissot	Voirie, aménagement, travaux, déneigement, espaces verts, bâtiments communaux, plage	302
Finances	Mme Barat	Comptabilité, régies (gestion des recettes pour le restaurant scolaire, la salle des sociétés, une boucle pour un bateau au port de plaisance, la taxe d'habitation pour les gens du voyage)	303
Marchés Publics	M. Dumoulin	Contrats	304
Urbanisme	M. Da Silva	Permis d'Aménager, de construire, de démolir, POS, droit des sols	305
Ressources humaines	Mme Olivier	Gestion du personnel, des demandes de stage	306
Police municipale	M. Zapatini	assurer le bon ordre, la sûreté, la tranquillité et la salubrité publique.	307

## **Document 2**

### **Consignes liées à l'accueil téléphonique**

- Répondre avant la troisième sonnerie
- Se présenter : « mairie de Saint-Jorioz bonjour » sur un ton enthousiaste
- Identifier l'interlocuteur pour personnaliser l'accueil téléphonique
- Comprendre la nature des appels par une écoute active (prise de notes, questions ouvertes)
- Renseigner avec précision les interlocuteurs
- En cas de demande urgente ou si le destinataire de l'appel n'est pas disponible, prendre note du message sur la fiche de réception d'appel
- Conclure chaque appel avec une reformulation et une prise de congé personnalisée
- Raccrocher en dernier

## Document 3

### Informations à transmettre pour une demande de carte d'identité

- **Bénéficiaire** : Vous devez être de nationalité française et être âgé d'au moins 18 ans ou être émancipé.
- **Durée de validité** : 10 ans

- **Coût** : Pour une première demande ou un renouvellement, la demande d'obtention d'une carte nationale d'identité (CNI) est gratuite.

Dans le cadre d'un renouvellement, si l'ancienne carte ne peut pas être présentée (en cas de perte ou de vol), le prix de la demande est de 25 euros, en timbre fiscal.

- **Dépôt de la demande** : La demande est rédigée sur un formulaire délivré [en mairie](#) uniquement.
- Vous devez vous présenter personnellement au guichet.

### Pièces à fournir :

## RENOUVELLEMENT

Vous possédez déjà une carte nationale d'identité sécurisée



Vous possédez une ancienne carte nationale d'identité (cartonnée) périmée depuis moins de deux ans ou bien vous avez un [passeport sécurisé](#)



Vous possédez une ancienne carte nationale d'identité (cartonnée) périmée depuis plus de deux ans et vous n'avez pas de [passeport sécurisé](#)

### Pièces requises

Le formulaire de demande CERFA complété et signé

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

Un [justificatif de domicile](#)

Le formulaire de demande CERFA complété et signé

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

Un [justificatif de domicile](#)

Le formulaire de demande CERFA complété et signé

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

Un [justificatif de domicile](#)

Un [justificatif d'état civil](#) si la carte d'identité est périmée depuis plus de 2 ans

## DEMANDE SUITE A UNE PERTE OU UN VOL

Votre CNI perdue ou volée était en cours de validité ou périmée depuis moins de deux ans

**SIMPLIFIÉ**

Vous pouvez présenter un [passeport sécurisé](#) ou un passeport non sécurisé valide ou périmé depuis moins de deux ans

**SIMPLIFIÉ**

Votre CNI perdue ou volée était périmée depuis plus de deux ans et vous ne pouvez présenter aucun passeport périmé depuis moins de deux ans

### Pièces requises

**La déclaration de perte ou de vol**

**25€ en timbre fiscal**

**Le formulaire de demande CERFA complété et signé**

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

[Un justificatif de domicile](#)

**La déclaration de perte ou de vol**

**25€ en timbre fiscal**

**Le formulaire de demande CERFA complété et signé**

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

[Un justificatif de domicile](#)

**La déclaration de perte ou de vol**

**25€ en timbre fiscal**

**Le formulaire de demande CERFA complété et signé**

[2 photographies d'identité](#)

identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, de face, tête nue, format 35 mm x 45 mm

[Un justificatif de domicile](#)

**Un justificatif d'état civil** du demandeur si la carte d'identité est périmée depuis plus de 2 ans

### - Etapes de délivrance :

Votre demande, une fois complétée et vérifiée par l'agent de la mairie, est acheminée à la préfecture ou à la sous-préfecture à laquelle elle est rattachée. Après instruction de votre dossier, les informations relatives à votre identité et à votre domicile font l'objet d'une saisie informatique en sous-préfecture ou préfecture. Parallèlement, la partie du formulaire de demande comprenant votre photographie et votre signature est transmise à l'unité de production. En fin de processus de fabrication, les cartes sont triées par destination et mises automatiquement sous pli en vue de leur expédition vers les mairies.

### - Délais d'obtention :

Actuellement, le délai d'obtention d'une CNI est de trois semaines à partir de la constitution du dossier.

En cas d'urgence, ce délai peut être ramené à deux semaines à condition de fournir des justificatifs (attestation d'employeur pour un voyage à l'étranger dans un cadre professionnel, billets d'avion, convocation à un examen ou à un concours..)

CNI : Carte Nationale d'Identité

## Document 4

janvier 2012	février 2012	mars 2012	avril 2012	mai 2012	juin 2012
1 D	1 M	1 J	1 D	1 M	1 V
2 L	2 J	2 V	2 L	2 M	2 S
3 M	3 V	3 S	3 M	3 J	3 D
4 M	4 S	4 D	4 M	4 V	4 L
5 J	5 D	5 L	5 J	5 S	5 M
6 V	6 L	6 M	6 V	6 D	6 M
7 S	7 M	7 M	7 S	7 L	7 J
8 D	8 M	8 J	8 D	8 M	8 V
9 L	9 J	9 V	9 L	9 M	9 S
10 M	10 V	10 S	10 M	10 J	10 D
11 M	11 S	11 D	11 M	11 V	11 L
12 J	12 D	12 L	12 J	12 S	12 M
13 V	13 L	13 M	13 V	13 D	13 M
14 S	14 M	14 M	14 S	14 L	14 J
15 D	15 M	15 J	15 D	15 M	15 V
16 L	16 J	16 V	16 L	16 M	16 S
17 M	17 V	17 S	17 M	17 J	17 D
18 M	18 S	18 D	18 M	18 V	18 L
19 J	19 D	19 L	19 J	19 S	19 M
20 V	20 L	20 M	20 V	20 D	20 M
21 S	21 M	21 M	21 S	21 L	21 J
22 D	22	22 J	22 D	22 M	22 V
23 L	23 J	23 V	23 L	23 M	23 S
24 M	24 V	24 S	24 M	24 J	24 D
25 M	25 S	25 D	25 M	25 V	25 L
26 J	26 D	26 L	26 J	26 S	26 M
27 V	27 L	27 M	27 V	27 D	27 M
28 S	28 M	28 M	28 S	28 L	28 J
29 D	29 M	29 J	29 D	29 M	29 V
30 L		30 V	30 L	30 M	30 S
31 M		31 S		31 J	
juillet 2012	août 2012	septembre 2012	octobre 2012	novembre 2012	décembre 2012
1 D	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S
2 L	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D
3 M	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L
4 M	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M
5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M
6 V	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J
7 S	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V
8 D	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S
9 L	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D
10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L
11 M	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M
12 J	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M
13 V	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J
14 S	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V
15 D	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S
16 L	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D
17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L
18 M	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M
19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M
20 V	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J
21 S	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V
22 D	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S
23 L	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D
24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L
25 M	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M
26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M
27 V	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J
28 S	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V
29 D	29 M	29 S	29 L	29 J	29 S
30 L	30 J	30 D	30 M	30 V	30 D
31 M	31 V		31 M		31 L

## ANNEXE 1 :

### La fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par : .....

Destinataire : .....

Date : .....Heure : .....

M. /Mme : .....Téléphone : .....

A appelé ☐

Demande que vous le/la rappeliez ☐

Vous rappellera ☐

☐ URGENT

### Message

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<b>FICHE DE ROLE</b> <b>(destinée à l'examineur)</b>
---

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

**Nom candidat :**.....**N° candidat :**.....

**Etablissement :**.....**Date :**.....

L'appelant	Elodie Bouton
Demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souhaite avoir des informations suite au vol de sa carte d'identité.</li> <li>- Souhaite obtenir rapidement une nouvelle carte car elle doit prochainement présenter le baccalauréat et n'a pas de passeport.</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir si l'ancienne carte était en cours de validité</li> <li>- Communiquer les pièces à fournir pour la CNI</li> <li>- Informer du délai d'obtention</li> <li>- Compléter la fiche téléphonique (Annexe 1)</li> </ul>
Historique des relations avec la Mairie	Elodie BOUTON habite la commune depuis sa naissance
Attitude téléphonique	Personne stressée et pressée. Elle craint ne pas avoir sa nouvelle CNI à temps.
Taches concernées	T 211 : réception appel entrant et interne T 221 : qualification, filtrage T 223 : conseils aux appelants T 225 : prise en note de messages et transmission T 227 : prise de congé