

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 5

MAIRIE DU CHEYLARD

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...)	9
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous travaillez à l'accueil de la mairie du CHEYLARD
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"> • Extrait du site www.ville-lecheylard.fr; rubrique démarches administratives (Document 1) • Les étapes nécessaires à la délivrance de votre passeport (document 2) • Implantation des stations d'enregistrement des passeports (document 3) • Extrait de la charte Marianne (document 4) • Annexe 1: Agenda du 18 au 23 Juin • Annexe 2 : Fiche de réception d'appel

LE CONTEXTE DE LA SITUATION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

La mairie du Cheylard est une collectivité territoriale dont la mission est de satisfaire aux besoins de la population locale. Les attributions sont multiples : état-civil, urbanisme et logement, écoles et équipements, activités culturelles, santé et aide sociale, police administrative...Elle accompagne également les démarches administratives des usagers en lien avec la préfecture ou la sous-préfecture. Le secrétariat de mairie gère notamment les demandes de passeports.

Le passeport biométrique a remplacé le passeport électronique depuis Juin 2009. C'est un titre de voyage **sécurisé** qui permet à son titulaire de certifier son identité.

Très difficilement falsifiable ou imitable, il permet de protéger son titulaire contre l'usurpation d'identité et est délivré à titre personnel.

N'oubliez pas de compléter l'annexe 2, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

LA SITUATION D'ACCUEIL

Vous travaillez à l'accueil du secrétariat de la mairie du Cheylard et vous avez notamment pour mission d'assurer l'accueil téléphonique des usagers. Nous sommes le mercredi 13 Juin 2012.

Votre travail consiste à accueillir et renseigner les appelants mais vous êtes également chargé(e) de prendre les rendez-vous pour les dépôts de demandes de passeport.

TRAVAIL A FAIRE

Ce matin, vous recevez un appel de Mme Picq domiciliée à Saint Martin de Valamas (à côté du Cheylard). Elle souhaite connaître les démarches à effectuer afin d'obtenir un passeport pour voyager à l'étranger ainsi que le tarif. A l'aide de la Fiche de réception d'appel, vous noterez votre questionnement ainsi que les réponses à celui-ci .

N'oubliez pas de compléter également l'annexe 1 (agenda du 18 au 23 Juin) pour la prise de rendez-vous; elle sera vérifiée à la fin de votre épreuve.

VILLE

le Cheylard

ARDECHE

Démarches administratives

Passeport biométrique

VALIDITE 10 ans (5 ans pour les mineurs)

Il est obligatoire que l'intéressé soit présent lors du dépôt du dossier et du retrait du passeport (contrôle d'empreintes).

Pièces à fournir :

- 1 copie intégrale de l'acte de naissance en original (à demander à la mairie du lieu de naissance)
- Si naissance à l'étranger = Certificat de nationalité française (preuve de la nationalité française)
- Si 2 parents nés à l'étranger = Certificat de nationalité française (preuve de la nationalité française)
- 1 photo d'identité récente (3,5 x 4,5), agréée passeport.
- 1 justificatif de domicile de moins de 3 mois (factures EDF, téléphone, imposition ...)
- ancien passeport ou déclaration de perte (établie par la mairie) ou déclaration de vol (établie par les services de Gendarmerie)
- timbre fiscal à 86 € (89 € si photo prise en Mairie)
- 1 justificatif d'identité CNI (carte nationale d'identité), permis de conduire...)
- pour les enfants majeurs vivant chez les parents : fournir une attestation d'hébergement et une pièce d'identité de la personne qui héberge.
- Justificatif pour nom d'usage.

Demande de passeport pour mineur

- 17 € (ou 20 € si photo prise en Mairie) : mineurs – 15 ans
- 42 € (ou 45 € si photo prise en Mairie) : mineurs de 15 à 18 ans
- pièces à fournir idem majeurs
- validité : 5 ans.
- Pièce d'identité du représentant légal

Selon le cas : (parents divorcés, séparés)

- jugement de divorce fixant les conditions de l'autorité parentale sur le mineur,
- la déclaration conjointe de l'exercice de l'autorité parentale,
- jugement de tutelle
- l'ordonnance du juge aux affaires familiales fixant les conditions de l'exercice de l'autorité parentale.

Les demandes de Passeport sont reçues en Mairie sur RENDEZ-VOUS :

Mercredi de 9H à 12H et de 13H30 à 17H et Jeudi de 9H à 12H. Prévoir un rendez-vous d'une demi-heure.

Document 2 : Les étapes nécessaires à la délivrance de votre Passeport :

<p>Vous retirez et déposez votre dossier à la mairie équipé d'une station d'enregistrement</p>	<p>Vous constituez votre dossier.</p> <p>Vous déposez votre demande dans l'une des 16 stations d'enregistrement. Lors du dépôt de la demande de passeport, il sera procédé au recueil des empreintes digitales de 8 doigts, car certaines personnes ont des empreintes altérées. Les enfants de moins de 6 ans, qui n'ont pas encore leurs empreintes définitives, ne sont pas concernés.</p> <p>Les demandeurs de passeports ont la possibilité de se faire prendre en photo dans l'une des mairies équipées d'une station d'enregistrement, dite « dispositif de recueil » (DR), sous réserve que le maire dépositaire de la station n'ait pas renoncé à l'utilisation la fonction photographique.</p> <p>Le demandeur de passeport conserve dans tous les cas la possibilité d'apporter des photographies d'identité en format « papier » provenant d'un artisan photographe ou d'une cabine photographique.</p> <p>S'il s'agit d'un renouvellement suite à détérioration de votre passeport, vous devez impérativement le restituer en mairie dès le dépôt du dossier.</p> <p>La mairie vous remet un récépissé qui sera nécessaire au retrait du passeport.</p> <p>Notez bien votre N° de demande, il vous servira à consulter en ligne si votre passeport est disponible en mairie</p>
<p>La mairie transmet votre dossier à la préfecture ou à la sous-préfecture de Tournon sur Rhône.</p>	<p>La mairie vérifie que votre dossier est complet et recevable, et le transmet par voie numérisée à la préfecture ou à la sous-préfecture de Tournon sur Rhône.</p>
<p>La préfecture ou la sous-préfecture de Tournon sur Rhône instruit votre dossier.</p>	<p>Les services de la préfecture ou de la sous-préfecture de Tournon sur Rhône vérifient que votre dossier est complet et conforme, et autorisent la délivrance de votre Passeport.</p>
<p>La préfecture ou la sous-préfecture de Tournon sur</p>	<p>Si votre dossier est complet et conforme, le transfert</p>

Rhône transfère votre demande pour fabrication.	<p>s'effectue quotidiennement par voie numérique (données et photographie numérisée et empreintes) à l'Imprimerie Nationale.</p> <p>Dans le cas inverse, la préfecture ou la sous-préfecture de Tournon sur Rhône vous adressera un courrier pour compléter votre dossier avec les raisons du rejet. Vous devrez alors effectuer les démarches nécessaires et/ou fournir les documents demandés à la station du dépôt de votre dossier.</p>
L'imprimerie Nationale fabrique votre passeport.	L'imprimerie Nationale fabrique votre Passeport.
L'Imprimerie Nationale expédie votre passeport.	Une fois fabriqué, votre Passeport est expédié directement à la mairie du lieu de dépôt de votre demande par un transporteur (TNT)
Vous récupérez votre passeport à la mairie où vous avez déposée votre demande.	<p>Vérifier en ligne si votre Passeport est disponible en mairie.</p> <p>Vous devez récupérer en personne votre Passeport en mairie. La mairie contrôle vos empreintes et vous remets le passeport contre l'attestation de dépôt. Vous devrez signer une attestation de remise contre la remise du passeport.</p> <p>S'il s'agit d'un passeport pour le compte d'un mineur, celui-ci doit être accompagné du représentant légal et signer lui-même le reçu dès l'âge de 13 ans.</p> <p>S'il s'agit d'un renouvellement, vous devez obligatoirement restituer l'ancien Passeport en échange du nouveau (sauf s'il comporte un ou des visas encore valides). En effet, le titre reste la propriété de l'Etat.</p> <p>Important si vous constatez une erreur sur votre passeport, vous devez en informer aussitôt la mairie. La préfecture s'engage alors à traiter la rectification dans les plus brefs délais.</p> <p>Attention ! vous disposez d'un délai de 3 mois, à compter de la date de délivrance, pour retirer votre Passeport en mairie. Passé ce délai, votre Passeport est renvoyé en préfecture et sera détruit.</p>



PREFECTURE DE L'ARDECHE


DOCUMENT 3

IMPLANTATION DES STATIONS
D'ENREGISTREMENT DES PASSEPORTS


Arrondissement :


 Tournon sur Rhône


 Largentière

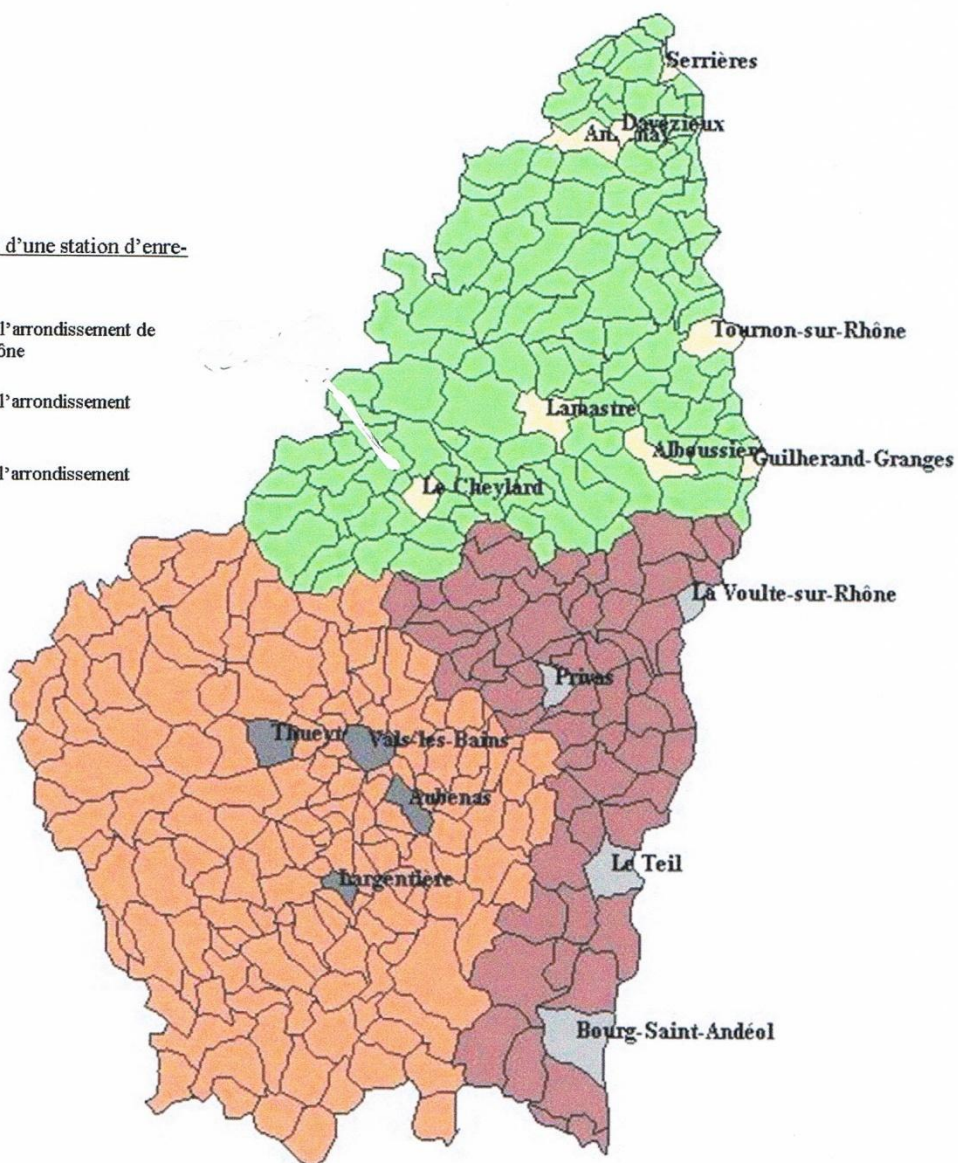
 Privas

Communes équipées d'une station d'enregistrement :

 8 communes de l'arrondissement de Tournon sur Rhône

 4 communes de l'arrondissement de Privas

 4 communes de l'arrondissement de Largentière



Préfecture de l'Ardèche — BCI
Version du 20 avril 2009

Charte Marianne
des services de l'Etat

Pour un meilleur **accueil** dans les services de **l'Etat**

Les **5 engagements** de la charte

- 1 Un **accès** plus facile à nos services
- 2 Un **accueil** attentif et courtois *
- 3 Une **réponse compréhensible** à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une **réponse systématique** à vos réclamations
- 5 À votre **écoute** pour progresser

*. prise en charge des appels téléphoniques en trois sonneries maximum,

ANNEXE 1 : Agenda du 18 au 23 juin

JUIN

Lundi 18 juin

9
10.....
11 *Rev. N. Saunier. Mobilis*
12.....
13.....
14.....
15.....
16.....
17.....
18.....

Mardi 19 juin

9
10.....
11.....
12.....
13.....
14.....
15 *M. Sanet*
16.....
17.....
18.....

Mercredi 20 juin

9 *Mme. Dubois 04.75.18.22.30.*
10 *M. Comte 06.28.35.10.12.*
11.....
12.....
13.....
14 *Mme. Boulet 06.22.13.78.49.*
15 *M. Bessonin 04.75.25.10.58.*
16.....
17.....
18.....

Jeudi 21 juin

9 *Mme. Ducros 04.75.75.79.40.*
10.....
11.....
12 *11.30 M. Pons 06.12.22.13.05.*
13.....
14.....
15.....
16.....
17.....
18.....

Vendredi 22 juin

9
10.....
11.....
12.....
13.....
14 *Viviane's bureau*
15.....
16.....
17.....
18.....

Samedi 23 juin

9
10.....
11.....
12.....
13.....
14.....
15.....
16.....
17.....
18.....

ANNEXE 2 : la fiche de réception d'appel

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE DE RÔLE

(destinée à l'examineur)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat :N° candidat :

Etablissement :Date :

L'appelant	Mme Picq Hélène Domiciliée à Saint Martin de Valamas (07310)
Demande et résultats attendus	<u>Demande</u> Elle souhaite connaître les démarches à effectuer pour obtenir un passeport pour se rendre en Egypte et prendre connaissance des tarifs. Le passeport est pour elle-même. Le sien est périmé. Elle est née en France. <u>Résultats attendus :</u> <ul style="list-style-type: none">- Respecter la charte d'accueil Marianne (décrocher avant la troisième sonnerie...)- Ecouter la demande- Questionner l'utilisateur pour identifier le type de passeport, le tarif et les types de justificatifs à fournir- Proposer la formule adéquate- Proposer et noter le rendez-vous (nom, prénom, téléphone)- Reformuler la proposition
Historique des relations avec l'organisation	Usager pour qui il s'agit du premier contact avec la mairie du Cheylard (il est administré à Saint Martin de Valamas)
Attitude téléphonique	Classique d'un usager qui souhaite savoir ce qu'il doit faire pour obtenir un passeport
Les tâches concernées	T2.1 La réception des appels entrants et internes <ul style="list-style-type: none">• T21 .1 La qualification, le filtrage• T22.3 Le conseil aux appelants• T223.1 Sélectionner et donner des informations nécessaires• T22.5 La prise en note de messages et leur transmission• T22.6 La prise de rendez-vous• T22.7 La prise de congé