

**« AGENT ADMINISTRATIF CHARGE D'ACCUEIL  
ET D'INSTRUCTION DES ACTES D'ÉTAT CIVIL »**

Au sein de la Direction Générale des Services, placé(e) sous l'autorité de la responsable du secteur relations aux usagers, vous assurez l'accueil physique et téléphonique des usagers, vous orientez la population, et vous vous chargez des formalités administratives diverses, et notamment l'instruction, le suivi et le contrôle des titres sécurisés.

**MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES DU POSTE :**

**Accueillir, orienter et renseigner le public**

- Accueillir le public sur place ou par téléphone avec amabilité
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes, prendre des messages
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Gérer les situations de stress avec calme
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Rechercher et mettre en relation des correspondants (standard téléphonique, annuaire ...)
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Désigner, le cas échéant, le bon interlocuteur et mettre en relation les correspondants
- Réceptionner et gérer les livraisons de colis

**Instruire et délivrer les documents administratifs**

- Accueillir et renseigner les personnes sur les services de l'état civil
- Instruire, réceptionner, faire le suivi et contrôler les demandes des titres sécurisés (Passeport, Carte National d'Identité)
- Délivrer les documents administratifs
- Délivrer les différentes copies d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès)
- Contrôler le droit à l'acte des mandants
- Instruire les demandes COMEDEC (Communication Electroniques des Données Etat Civil) pour les notaires et mairies

**Constituer, actualiser et diffuser un fonds de communication**

- Rechercher, sélectionner et synthétiser des documents
- Afficher les informations
- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage au sein des services

### **ACTIVITES SPECIFIQUES**

- Assister l' élu aux cérémonies des mariages
- Assurer les activités de l'état civil en cas d'absence
- Commander les fournitures pour les services accueil, état civil, affaires juridiques

### **PROFIL :**

- Baccalauréat - BTS en gestion administrative
- Expérience confirmée dans l'accueil de publics et l'instruction des titres sécurisés
- Maîtrise des techniques d'accueil et des règles de communication
- Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, messagerie, internet, ...)
- Capacité à évaluer les besoins, les attentes et à orienter de manière efficace, savoir rendre compte
- Qualités relationnelles, dynamisme, diplomatie, disponibilité et discrétion
- Sens du service public et du travail en équipe
- Rigueur, organisation, autonomie, maîtrise de soi

### **CONDITIONS DE TRAVAIL :**

Cadre d'emploi des adjoints administratifs – Fonctionnaire ou contractuel

Rémunération statutaire + Régime indemnitaire

Participation à la prévoyance - Adhésion CNAS

Poste à temps complet annualisé à pourvoir courant **février 2025**

Travail le samedi matin (et le samedi après-midi ponctuellement pour les mariages)

### **Candidature :**

Merci d'adresser votre candidature avant le 22 janvier 2025 (lettre de motivation et CV) par voie postale à : Monsieur le Maire, Place Guillaume le Conquérant, BP 58, 14700 Falaise **ou par voie numérique à [drh@falaise.fr](mailto:drh@falaise.fr)**.

Pour toute information, vous pouvez contacter :

**Madame Sylvie DELAUNEY**, Responsable du secteur relations aux usagers – [sylvie.delauney@falaise.fr](mailto:sylvie.delauney@falaise.fr)  
– 02.31.41.61.49

**Monsieur Éric BURNOUF**, Directeur des ressources humaines de la ville de Falaise –  
[eric.burnouf@falaise.fr](mailto:eric.burnouf@falaise.fr) – 02.31.41.61.56