



# Responsable du Service Évènements de Vie

Catégorie A

Employeur : Ville de Rennes

## Direction :

Direction Population et Citoyenneté

Effectif : 88 agents (138 en période de recensement de la population)

Leur raison d'être : Direction au service de l'utilisateur pour les prestations Etat civil, titres d'identité, élections et funéraires.

## Service :

Service Évènements de Vie

L'équipe : Vous faites partie d'une équipe dynamique solidaire et engagée auprès des usagers

Effectif Service : L'équipe est composée d'un-e responsable (cat. A), de 2 référents (cat. B), de 23 agent-e-s d'accueil officier d'état civil (cat. C)

## Le sens de ce poste :

Vous pilotez un service essentiel au quotidien des habitants, à la croisée du droit et de la relation humaine. Vous accompagnez vos équipes pour garantir un accueil accessible, fiable et de qualité, tout en faisant évoluer les pratiques dans un contexte de forte exigence et de diversité des usagers.

## Vos principales missions :

### 1- Management et organisation d'une équipe en contact du public

- Encadrer, accompagner et faire monter en compétences une équipe de 25 à 30 agents et d'un pool de 7 agents en contact d'utilisateurs dans des moments sensibles de leur vie (naissances, mariages, deuils ...).
- Organiser les plannings, les rotations d'équipes, les priorités et les ressources humaines du service.
- Cultiver un esprit d'équipe et favoriser un climat de travail collaboratif et une culture du service public où la réponse à l'utilisateur est personnalisée.

### 2- Pilotage opérationnel du service

- Définir un projet de service, organiser et superviser l'ensemble des activités du service : actes d'état civil, flux d'activités, délais, qualité....
- Garantir la sécurité juridique et la qualité des actes produits en articulant rigueur et réponse humaine.
- Assurer la coordination avec les partenaires institutionnels (notaires, parquet, CHU...).

### 3- Qualité de service et relation usagers

- Conduire des actions visant à simplifier et optimiser le parcours usager (accessibilité, lisibilité, délais, qualité d'accueil, dématérialisation).
- Déployer des dispositifs favorisant l'inclusion des publics éloignés du numérique ou allophones (médiation, traduction, FALC, dispositifs mobiles).
- Développer la communication interne et externe et renforcer la proximité avec les usagers
- Être l'interlocuteur de référence pour les situations les plus complexes et délicates.

### 4- Développement, partenariats et projets

- Développer des échanges avec des partenaires (associations en lien avec les sujets de l'état civil notamment...).
- Piloter des projets de modernisation du service en cohérence avec les orientations de la collectivité.
- Assurer une veille réglementaire, technologique et sociétale.

•Contribuer activement aux projets transversaux de la direction.]

## **Compétences**

### **Les compétences relationnelles :**

- [Communication claire et adaptée
- Empathie situationnelle et maîtrise émotionnelle
- Écoute active
- Capacité à porter des sujets sensibles
- Capacité d'animation, d'impulsion et de régulation d'équipes
- Savoir mobiliser les partenaires internes et externes ]
- 

### **Les compétences nécessaires pour la prise de poste :**

- [Capacités managériales : leadership, gestion de conflits, conduite du changement
- Sens du service public et de la relation à l'utilisateur
- Sensibilité juridique
- Pilotage d'activité et conduite de projets ]
- 

### **Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :**

- [Expertise juridique sur les sujets d'état civil et les procédures administratives
- Maîtrise des logiciels métiers]

## **Environnement et conditions de travail :**

Horaires : [au choix 37h30 ou 39h]

Lieu de travail : [Hôtel de Ville]

Missions de suppléance : [Assurer les permanences cadres le samedi matin (site Victor Hugo) comme tous les cadres A et B de la Direction (environ 5 par an)]

Participation possible aux soirées électorales]

Télétravail : [occasionnel]

## **Éléments de statut :**

Cadre d'emploi : [Attaché territorial]

Parcours : [P3]

Éléments complémentaires de rémunération : [NBI encadrement]

N° du poste : 00075

Date de mise à jour de la fiche de poste : [15/04/2026]