



# Agent d'accueil et de prestations service Formalités

Catégorie C

Employeur : Ville de Rennes

## Direction :

Direction Population et Citoyenneté (DPC)

**Effectif :** 88 agents (136 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.

## Le sens de ce poste :

Accueillir, informer, réceptionner les dossiers des usagers en guichet et par téléphone,

## Environnement et conditions de travail :

**Horaires :** 8h15 – 12h00 | 13h00 – 16h30 ou 8h30 – 12h00 | 13h00 – 16h45 ou 9h00 – 13h00 | 14h00 – 17h15

**Lieu de travail :** Service Formalités 4, rue Victor Hugo, Mairie de quartier de Bréquigny Sud Gare et Villejean, Espace Social Commun du Blosne et Simone Iff à Maurepas

**Matériel(s) à disposition :** Ordinateur, internet, téléphone fixe, photocopieur

**Missions de suppléance :**

**Télétravail :** non

**Autres :** – Polyvalence et rotation sur les différents postes et sites : À Victor Hugo et dans les Mairies de quartier. – Permanences assurées par roulement le samedi matin de 9h00 à 12h45.

## Service :

Formalités

**L'équipe :** L'équipe est composée d'un-e responsable (cat. A), d'un-e adjoint-e (cat. B), de vingt-huit agent-e-s d'accueil officier d'état civil (cat. C)

**Effectif Service :** 30

## Éléments de statut :

**Cadre d'emploi :** Adjoint administratif

**Parcours :** P3

**Éléments complémentaires de rémunération :** NBI Accueil

**N° du poste :** 00698

**Date de mise à jour de la fiche de poste :** 27/03/2026

## Vos 3 principales missions :

### 1- Accueillir, informer, réceptionner les dossiers des usagers en guichet et par téléphone (80%)

- accueillir l'usager, analyser sa demande, l'informer, remettre les formulaires et les fiches d'information
- vérifier la complétude des dossiers, contrôler la conformité et l'authenticité des documents
- enregistrer les demandes de CNI et de passeports sur le dispositif de recueil et remettre les titres
- délivrer les actes d'état civil conformément à la réglementation en vigueur
- légaliser la signature des administrés rennais et certifier conforme à l'original des documents
- recenser les jeunes à partir de 16 ans
- inscrire les nouveaux arrivants et actualiser les données sur les listes électorales à la demande des usagers
- instruire diverses demandes en lien avec le domicile et/ou la résidence
- instruire les demandes d'attestation d'accueil

### 2- Gérer les dossiers, les titres non retirés et les dossiers complexes (10%)

- traiter les rejets de dossiers, les demandes de documents complémentaires par la préfecture
- réceptionner les titres et les classer avec leur dossier pour la remise en guichet
- procéder à la destruction informatique et physique des titres restitués ou non retirés dans un délai de trois mois
- assurer le suivi des dossiers en instruction approfondie et les dossiers classés sans suite
- présenter les dossiers complexes aux responsables

### 3- Navettes intersites et déplacement à domicile, gestion des stocks (10%)

- assurer ponctuellement les navettes intersites lors de la fermeture en août et aux vacances de Noël
- assurer les déplacements à domicile pour la réalisation de diverses prestations (CNI, légalisation de signature, certificat de vie...)
- participer à la bonne organisation du service : commande de fourniture, gestion du matériel, archivage de dossiers ....

## Compétences

### Les compétences relationnelles :

- Qualités relationnelles et esprit d'équipe
- Discrétion, loyauté et respect de la confidentialité
- Avoir le sens de l'éthique et du service public
- Capacité à co-construire, intégrer et transmettre les nouvelles procédures et connaissances réglementaires.
- Savoir gérer ses émotions

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

- Sens de l'organisation, rigueur, méthode, force de proposition, autonomie
- Aptitude à mettre en œuvre les procédures
- Aptitude indispensable à utiliser l'outil informatique
- Aptitude à gérer des flux usagers importants
- Savoir analyser, reformuler la demande des usagers
- Polyvalence et mobilité du fait de rotation sur les différents sites

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

- Logiciels métiers : Mélodie, .
- Statut de la Fonction Publique Territoriale, réglementation en matière de droit de la famille et des personnes
- Règles relatives aux demandes de titres
- Techniques de classement et d'archivage