Responsable du service de la relation usagers

Pôle Proximité et Cohésion Sociale / Direction de la citoyenneté et de la relation usagers

*Lieu de travail : Hôtel de Ville*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cadre statutaire**   * **Catégorie :** A * **Filière :** Administrative * **Cadre d’emplois :** Attachés territoriaux | | **Cotation RIFSEEP**  A4 | **Temps de travail**  Temps complet  Régime de travail de 39H /  Cycle hebdomadaire et horaires variables |
| Situation fonctionnelle  * **Référent hiérarchique** * **Positionnement** | Directrice de la citoyenneté et de la relation usagers  Encadrement d’une équipe composée d’environ 25 agents relevant de 3 secteurs d’activités : l’accueil général, les formalités règlementaires et l’état civil et pilotage de la mission transversale de gestion de la relation usagers | | |
| **Relations fonctionnelles**  **- Internes**  **- Externes** | Relations avec l’ensemble des directions et services de la collectivité et les élus- Relation étroite avec les chargés de secteurs et les équipes – Relations fonctionnelles avec le Pôle Ressources et Transformation et plus particulièrement avec la Direction des services numériques et la mission conseil, optimisation et performance, avec la direction de la communication et enfin avec les cellules de gestion.  Relations et échanges avec les partenaires institutionnels (Parquet civil, Tribunal judiciaire, Préfecture, Groupe hospitalier de Bretagne Sud, Trésorerie, etc.), les autres collectivités et les réseaux professionnels | | |
| **Missions** | **La relation à l’usager est un enjeu fondamental pour garantir la qualité de service tout en optimisant les moyens engagés. La mission Gestion de la relation usagers traduit l’ambition de la Ville en matière de qualité d’accueil et de services rendus au public.**  **Vous êtes chargé(e) de piloter et mettre en œuvre la démarche de gestion de la relation usagers au sein de la collectivité. Par ailleurs, vous encadrez et assurez l’organisation, la coordination et le suivi des services administratifs à la population.** | | |
| **Activités principales** | Elaboration et mise en œuvre de la stratégie de gestion de la relation usagersAnalyser l’existant et les besoins de la collectivité en matière de relation usagers, en prenant en compte l’ensemble des canaux de sollicitations (physiques, téléphoniques, numériques)En fonction des priorités de la collectivité, proposer, développer et assurer un suivi des actions visant à améliorer la qualité des relations avec les citoyensDéfinir et mettre en œuvre des processus innovants pour le traitement des doléances (procédures, outils, indicateurs), et en assurer l’analyse avec les services concernés dans l’objectif d’une meilleure évaluation des politiques publiquesAccompagner et conseiller les directions dans la mise en œuvre de la stratégie de gestion de la relation usagersAnimer les instances de pilotage de la mission (Copil, comités SI GRU, groupes projets)Analyser les nouveaux enjeux, et assurer une veille des projets de gestion de la relation usagers, de modernisation des administrations, de mise en place de solutions numériques dans les Collectivités Territoriales.Pilotage des services à la populationAssurer la sécurisation administrative et juridique des activités du service (accueil général, formalités réglementaires, état civil)Poursuivre le développement de la dématérialisation des démarches administratives et encourager activement la simplification et l’amélioration continue de l’accueil du publicAssurer une veille juridique sur l’ensemble des secteurs d’activitéManagement et pilotage d’activitéEncadrer le service et animer l’activité des agents -Mettre en place des tableaux de bord et suivre les indicateurs clés liés à l'activité du service – Être force de proposition en matière d’innovation et de conduite du changement - Assurer la préparation et le suivi budgétaires - Procéder aux entretiens annuels d’évaluation des agents encadrés - Contribuer à l’élaboration du plan de formation du service et développer les compétences des agents – Garantir le respect de l’application des consignes réglementaires en matière de sécurité au travail - Promouvoir la qualité de vie au travailConduite de projetsParticiper à l’action générale de la direction et à la définition de ses orientations stratégiques Conduire tout projet confié par la direction (y compris à dimension transversale) | | |
| **Compétences et qualités professionnelles requises** | Formation supérieure en droit public ou droit du numérique  Bonne connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales  Qualités relationnelles et managériales - autonomie, rigueur et organisation  Maîtrise des outils informatiques et numériques  Appétence pour le numérique et connaissance de ses usages et de ses enjeux dans le secteur public  Connaissances juridiques liées à la GRU (CNIL, RGPD)  Conduite de projet (Capacité à travailler en transversalité, à traiter des sujets complexes, à animer des groupes de travail et à mobiliser des acteurs)  Qualités rédactionnelles, capacité d’analyse et de synthèse  Sens du service public | | |
| **Observations** | * **Disponibilité : en fonction de l’activité du service, possibilité de travail en soirée** | | |