

Un responsable du guichet unique (F/H)

Offre interne

17.03.2021

Un responsable du guichet unique (F/H)

Description

Votre contexte

La Direction de la Relation Citoyens assure l'accueil et conseille le public dans ses démarches administratives, l'Hôtel de ville et la Mairie annexe, en transversalité avec l'ensemble des services communaux rendus au citoyen. Elle assure, également, les services publics de l'état civil, des élections, des affaires militaires, et du recensement. Elle gère et entretient les cimetières. Au sein de la direction de la relation citoyens, le service Guichet unique assure l'accueil et le traitement des requêtes multicanales (physique, téléphonique, virtuel, courriel et courrier) des usagers.

Votre emploi

Emploi - Responsable de service

Intitulé du poste - Responsable du Guichet Unique

Contrat Fonctionnaire ou contractuel sur emploi permanent-Cadre d'emplois des Attachés ou des Rédacteurs territoriaux (Catégorie A ou B)

Missions :

Votre contexte

La Direction de la Relation Citoyens assure l'accueil, oriente, conseille et accompagne le public dans ses démarches administratives, l'Hôtel de ville et la Mairie annexe, en transversalité avec l'ensemble des services communaux. Elle assure également, les services publics de l'état civil, des élections et du recensement. Elle gère et entretient les cimetières.

Au sein de la direction, le service Guichet unique, composé d'un responsable et de 11 agents, assure l'accueil et le traitement des requêtes multicanales (physique, téléphonique, virtuel, courriel et courrier) des usagers.

Votre emploi

Description de vos missions

Sous la responsabilité du directeur de service, vous serez chargé(e) de :

- **Mettre en œuvre, piloter et manager le guichet unique**
 - Coordonner le fonctionnement et l'organisation du standard, de l'accueil de niveau 1 et 2 du guichet unique et des missions en back office,
 - Encadrer, former, animer et évaluer les agents du guichet unique,
 - Organiser et développer la polyvalence des missions des agents, et veiller à leur montée en compétences,
 - S'assurer de l'appropriation et du respect des procédures par les agents ainsi que de la qualité de traitement et de suivi des demandes reçues,
 - Travailler, suivre et actualiser les procédures et outils internes au guichet unique, y compris les contrats de service conclus avec les autres directions de la collectivité,
 - Gérer les éventuels conflits au sein du service et avec les usagers.
- **Assurer l'administration fonctionnelle des applications métiers de la Direction**
 - Développer le système d'information propre à la Gestion de la Relation Citoyen (ensemble des processus mis en œuvre pour optimiser le traitement des demandes des citoyens vers les services de la mairie et la communication de la mairie vers les citoyens),
 - Sur la base du diagnostic réalisé, redéfinir avec l'éditeur les spécifications fonctionnelles de l'outil GRC, les tester et les mettre en service,
 - Coordonner le déploiement de l'outil au sein des différents services concernés, en partenariat avec l'éditeur, et accompagner les utilisateurs dans sa prise en main (communication, définition des actions de formation, rédaction de guides, etc.),
 - Gérer au quotidien le fonctionnement de l'application : gérer les droits, définir les règles de fonctionnement et d'utilisation, gérer les demandes d'évolution fonctionnelle, élaborer des indicateurs d'activité et de requêtes, maintenir la base de connaissances afin de garantir la qualité des données, etc.),
 - Piloter le bon fonctionnement des autres outils métiers de la Direction (ex : Q-Matic),
 - Intégrer les obligations de la collectivité en matière de Saisine par Voie Electronique (SVE) et de Silence Vaut Accord (SVA) dans les procédures de matérialisation des échanges,
 - Actualiser la base de connaissances uniforme permettant d'orienter les citoyens et d'assurer le traitement des demandes

- de 1er et de 2^e niveaux,
- Paramétrer les outils informatiques du service (gamme Arpège prioritairement).
- **Elaborer, piloter et évaluer la démarche qualité**
 - Définir les règles et les méthodes de travail des processus en lien avec les exigences des référentiels qualité et veiller à la mise à jour régulière des contrats de service,
 - Superviser la production et les performances des processus (calcul des indicateurs, actions d'amélioration),
 - Concevoir des tableaux de bord de mesure de l'activité du service : statistiques, analyse des besoins des usagers, propositions d'évolution,
 - Recueillir la satisfaction des usagers : enquêtes de satisfaction, formulaires de réclamation.

Profil du candidat

Profil:

De formation supérieure (BAC +3 minimum), vous disposez d'une expérience en gestion de projet et en management au sein de la fonction publique territoriale.

Vous possédez une réelle vision concernant la modernisation de l'action publique territoriale et notamment des idées sur les accueils et la relation à l'utilisateur.

Vous connaissez l'environnement des collectivités territoriales, les acteurs institutionnels et les enjeux des politiques publiques. Vous disposez également d'un socle de compétences en droit, notamment en droit public, afin d'assurer une veille juridique auprès de la direction.

Vous savez mettre en œuvre les techniques de management de projet et d'accompagnement aux changements. Vous êtes capable de réaliser un diagnostic, de manager des équipes, de déléguer et évaluer l'activité. Vous êtes doté d'un sens de l'organisation et de la planification et vous maîtrisez l'outil informatique (outils collaboratifs, logiciels métiers, bureautique?). Enfin, vos qualités relationnelles vous permettent d'être à l'écoute de vos interlocuteurs, de porter un projet mettant le citoyen au cœur du dispositif et de développer la communication en vue de satisfaire les usagers.

Poste ouvert aux candidats porteurs d'un handicap

Conditions d'exercice:

- **Temps de travail et horaires** : Vous travaillez en horaires fixes sur un planning de 38h hebdomadaire. Travail en alternance le mardi soir jusqu'à 20h ou le samedi matin de 9h à 12h.
- **Droits congés** : 27.5 jours de congés, 19 jours de RTT et 2 jours de fractionnement]
- **Rémunération** : Rémunération indiciaire + régime indemnitaire attractif (part fixe et part variable du RIFSEEP) + 13^{ème} mois
- **Parcours d'intégration** : Accompagnement de la prise de poste, avec mise en place d'un parcours d'intégration et d'un plan de formation individuel sur 3 ans. Organisation de demi-journées d'intégration et de cafés numériques (formation à nos outils : intranet, logiciel RH, messagerie, etc.). Si besoin, accompagnement possible à la recherche d'un logement et d'une place en crèche.
- **Action sociale** : adhésion au CNAS, accès au COS, participation employeur contrat groupe mutuelle (50% du tarif dans la limite de 50€ par mois) et prévoyance (12€ par mois), versement de prestations d'action sociale, accès au restaurant municipal.
- **Transport** : remboursement à 75 % des coupons d'abonnement de transports en commun pour le trajet domicile-travail et/ou versement du forfait mobilités durables (indemnité forfaitaire de 100€ à 300€ par an selon le nombre de déplacements en vélo domicile-travail). Stationnement gratuit à proximité de tous les bâtiments municipaux.

Administrative

Emploi permanent (Temps complet)

Catégorie A

Catégorie B