



**La Ville du Kremlin-Bicêtre (26 500 habitants)  
Val de Marne**

**Recrute pour le service relation citoyen**

**1 RESPONSABLE ADJOINT DU SERVICE RELATIONS CITOYEN (H/F)**

**Catégorie B – cadre d’emplois des rédacteurs territoriaux**

Placé sous l’autorité directe du responsable de service, vous assistez le responsable du service dans l’organisation du service et de la plateforme d’accueil unique.

**Les missions/activités:**

-Vous assistez le responsable du service **dans l’encadrement et la gestion de l’équipe (10 agents)** ; en son absence, vous prenez le relais et assurez la continuité du service ; vous participez à l’élaboration des règles et procédures du service, et en contrôlez le respect et l’application.

-**Dans le cadre de la démarche de la Certification Qualité de l’accueil (ISO 9001)**, visant à la recherche d’amélioration continue de la qualité du service rendu aux citoyens, vous participez à l’évaluation des actions menées dans le cadre du service, à travers le suivi des outils mis en place, destinés à mesurer la satisfaction des usagers et à remonter les informations et anomalies à son responsable hiérarchique.

-Vous participez au **développement du partenariat interservices** en intégrant les groupes de travail transversaux relatif à la démarche Qualité, en coopération avec les autres services municipaux pour garantir une approche de proximité mais aussi un service global de qualité, relais auprès des services.

-Vous assurez **la fonction d’auditeur interne ou référent Qualité**.

**Profil**

Doté de réelles capacités à encadrer et accompagner une équipe, vous motivez, impliquez, sensibilisez, responsabilisez les agents et cultiver l’esprit d’équipe (entraide).

Rigoureux, responsable et organisé, vous savez planifier, organiser et distribuer le travail, gérer les priorités, respecter les délais.

Pédagogue, vous favorisez le développement des compétences, formez, aidez, encouragez les agents.

Disponible, réactif, et polyvalent, vous avez la capacité à trouver des solutions et à prendre des initiatives.

Sens aigu du service public et de la relation à l’usager, vous êtes garant de l’image et des valeurs du service public et de la disponibilité vis-à-vis des usagers (être sensible à ses besoins).

Connaissances relatives aux formalités administratives (ex : Cartes d'Identité, Passeports, inscriptions scolaires...).

Maitrise de l'environnement d'une commune

Expérience souhaitée sur un poste similaire et expérience en management requise

**Rémunération statutaire, régime indemnitaire, prime de fin d'année, remboursement intégral des frais de transport correspondant au trajet domicile/lieu de travail, prise en charge partielle de la mutuelle, comité des œuvres sociales, 50,5 jours de congés (ARTT compris).**

Proche de Paris, métro ligne 7

**Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et CV), à l'attention de  
Monsieur le Maire  
Direction des Ressources Humaines  
Place Jean Jaurès  
94270 Le Kremlin-Bicêtre**

Ou

[offre\\_emploi@ville-kremlin-bicetre.fr](mailto:offre_emploi@ville-kremlin-bicetre.fr)