



**La Ville du Kremlin-Bicêtre, Val de Marne
25 300 habitants,**

Recherche un Responsable du Service Relation Citoyen H/F

Cadre d'emplois des attachés

Le contexte, l'environnement du poste

Le Service Relation Citoyen, créé en janvier 2013, est au cœur de la démarche qualité initiée à l'échelle de la ville, projet global et transversal servant de fil conducteur à l'action quotidienne des services et visant à l'amélioration continue du service rendu au public.

A travers ce service, il s'agit d'offrir aux usagers du service public un point d'entrée unique sur l'accueil téléphonique, physique et de services en ligne et ainsi faciliter leurs démarches administratives.

Placé-e sous l'autorité de la Directrice des ressources, Direction qui comprend également les services finances, marchés publics, secrétariat général/documentation/archives, affaires générales, informatique et télécommunication vous serez chargé(e) des **missions suivantes** :

- encadrer, accompagner l'équipe en place composée de 11 agents dont une responsable adjointe :
 - accompagner l'évolution des compétences des agents en établissant un plan de formation ,en lien avec la direction des ressources humaines, qui prenne en compte à la fois les besoins individuels et collectifs,
 - organiser des réunions régulières de travail avec des temps d'échanges sur le partage des pratiques professionnelles,
 - procéder à l'évaluation annuelle des agents,
 - élaborer les plannings de travail des agents.
- conduire en tant que référente qualité la mise en œuvre de l'amélioration continue du service rendu aux citoyens, en faisant ainsi du lien social une priorité (schéma d'action sociale, certification ISO 9001) :
 - assurer le suivi et l'évolution des outils mis en place, destinés à mesurer la satisfaction des usagers et à adapter l'offre en termes de services offerts,
 - affiner les contours du travail transversal avec les services partenaires : mise à jour de la base de connaissances (fiches procédures), pratiques professionnelles (réunions de travail,..), identification des situations complexes et relais auprès des services en termes d'expertise,
 - contribuer à la mise en place opérationnelle des lieux d'accueil spécifiques, à travers des outils qui restent à déterminer en lien avec les agents concernés,

- assurer le suivi de l'évolution des logiciels existants, en lien avec le service informatique et télécommunications et les services experts,
- élaborer et suivre le budget du service.

Le profil/Les compétences

Compréhension et maîtrise de l'environnement territorial,
Réelles capacités à encadrer et à accompagner une équipe,
Excellent sens relationnel, réel sens de l'écoute,
Sens aigu du service public et de la relation à l'utilisateur,
Capacités à travailler en transversalité et en mode projet,
Forte capacité d'adaptation,
Devoir de confidentialité,
Maîtrise des outils informatiques.

Expérience sur un poste similaire souhaitée

Temps de travail : 37h30 hebdomadaires

Particularités ou contraintes du poste

Amplitude d'ouverture du service au public : 8h30-12h30/14h-18h00 tous les jours de la semaine, le samedi matin 8h30/12h00 et parfois après-midi pour les cérémonies de mariage organisées par le service des Affaires Générales. Présence requise au moins deux samedis matins par mois.

Implication du service dans les manifestations organisées par la ville (Fête de la ville,...).

Poste à pourvoir pour le 1^{er} octobre 2019

Rémunération statutaire, régime indemnitaire, prime annuelle de fin d'année, remboursement intégral du titre de transport pour le trajet lieu d'habitation/travail, prise en charge partielle de la mutuelle.

Si vous êtes intéressé-e par ce poste, merci d'adresser votre candidature (lettre + CV) à l'attention de :

Monsieur le Maire
Direction des Ressources Humaines
1 Place Jean Jaurès - 94270 Le Kremlin-Bicêtre
Ou
offre_emploi@ville-kremlin-bicetre.fr