



Prévessin-Moëns

Cosmopolite, dynamique & verte

DEPARTEMENT DE L'AIN

8 706 habitants

Commune frontalière de la Suisse, à proximité de GENEVE

CHEF DU SERVICE RELATIONS USAGERS (H/F)

Cadre d'emplois des attachés ou des rédacteurs, titulaire ou CDD 1 an

POSTE A TEMPS COMPLET - A POURVOIR DES QUE POSSIBLE

Placé sous la responsabilité hiérarchique de la Directrice des Services à la Population et en lien direct avec l'Adjointe déléguée aux Relations Usagers, vous pilotez le service Relations Usagers et êtes à l'interface de l'ensemble des services de la commune.

Vous occupez un poste clé au sein de la nouvelle organisation des services à la population, ainsi que dans la démarche transversale d'amélioration des services aux habitants et de développement de l'e-administration, portée dans le cadre du nouveau mandat.

Vous encadrez une équipe de 6 agents et vos missions sont les suivantes.

Pilotage du service Relations avec les Usagers :

- Mise en oeuvre de la politique de Gestion de la Relation Usagers (mise en oeuvre d'outils, suivi et évaluation) ;
- Participation à la définition et la mise en oeuvre du projet d'e-administration de la commune ;
- Participation à la définition et la mise en oeuvre d'un accueil social de proximité ;
- Pilotage de l'accueil du public et refonte du process courriers / mails ;
- Organisation des plannings de travail, garant de la continuité absolue de service, accompagnement quotidien et formation des équipes ;
- Garant de la bonne répartition des moyens humains notamment avec les services avec lesquels vous partagez des agents (bibliothèque, secrétariat général, conseil municipal) ;
- Gestion et prise en charge des situations complexes et des réclamations ;
- Supervision du secteur Etat Civil-Elections et Cimetière ;
- Pilotage, suivi et participation aux scrutins électoraux ;
- Force de proposition pour améliorer l'information des usagers et rédaction périodique d'articles sur les supports de communication de la commune ;
- Membre d'une équipe de 7 chefs de service, vous participez à la continuité de service au sein de la direction des services à la population et pouvez être amené à remplacer la directrice en son absence.

Profil :

- Connaissance du cadre législatif et réglementaire des activités d'une commune et expérience en collectivité territoriale appréciées ;
- Aisance avec les usages numériques (outils collaboratifs, logiciels métiers, bureautique...) et maîtrise des techniques d'accueil ;
- Capacité à manager une équipe, et à construire une dynamique auprès d'agents exerçant des fonctions de services aux habitants ;
- Capacité à organiser un accueil multiservices centré sur les parcours usagers ;
- Aisance relationnelle et capacité à travailler en transversalité ;
- Parfaite maîtrise de la langue française, qualités rédactionnelles et de synthèse ;
- Sens du service public (posture adaptée avec tous publics et continuité du service) ;
- Réactivité et organisation ;
- Forte disponibilité ;
- Discrétion et loyauté ;
- Maîtrise de l'anglais fortement appréciée.

Pour tout renseignement contacter Mme SAMARDIA, Directrice des Services à la Population au 04.50.40.51.09.

Rémunération : statutaire + régime indemnitaire + prime de fin d'année + participations protection sociale + possibilité d'adhésion à l'amicale du personnel

Procédure de recrutement :

Seules les candidatures complètes seront étudiées (CV, lettre de motivation + dernier arrêté de situation administrative et deux derniers entretiens annuels pour les titulaires, certificats de travail pour les contractuels).

Sans réponse de notre part avant le 10/11/2021, veuillez considérer que votre candidature n'est pas retenue.

Envoyer CV et lettre de motivation manuscrite, avant le 10/10/2021 à l'attention de :

Madame La Maire, 27 chemin de l'Eglise, 01280 PREVESSIN-MOENS