



## DESCRIPTIF DE POSTE

♦ **Intitulé de la fonction** : Responsable du service Démarches citoyennes

♦ **Cadre statutaire** :

Catégorie : A

Filière : administrative

Cadre d'emplois : attaché territorial

♦ **Résumé des missions** : Met en œuvre les orientations stratégiques de la collectivité en matière d'accueil et d'accompagnement des usagers et participe à l'évolution des services proposés au public dans le cadre d'une démarche de numérisation de l'activité

Accompagne les responsables des secteurs Population et Courrier dans l'organisation et l'encadrement des agents

♦ **Activités**

- Participation à la définition et à la mise en œuvre des orientations stratégiques en matière d'accueil et d'accompagnement des usagers
- Participation à la démarche transversale des évolutions des services proposés au public dans le cadre de la numérisation de l'activité de la collectivité
- Participation à la création et au fonctionnement du guichet unique implanté au Centre administratif
- Accompagnement de l'évolution de l'organisation du service, préparation des transformations des activités et des missions, accompagnement des collaborateurs du service
- Animation et pilotage des équipes
- Assistance et conseil administratif, veille réglementaire et technique
- Gestion des ressources humaines
- Gestion administrative et budgétaire

♦ **Savoir requis** :

- Connaissance des enjeux, des évolutions et du cadre juridique des politiques publiques portées par le service
- Maîtrise des instances et processus de décision

- Maitrise des méthodes et outils d'analyse et de diagnostic
- Modes d'animation du management opérationnel : évaluation, conduite de projets, définition d'objectifs, définition d'un projet de service, ...
- Connaissance de la comptabilité publique et des procédures budgétaires,
- Connaissance du territoire et de sa population

◆ **Savoirs faire requis :**

- Analyser et appliquer les évolutions liées à l'information et à la communication, les évolutions juridiques, politiques...
- Conseiller les élus et alerter sur les risques
- Travailler en partenariat et fonctionnement en réseau (identifier et mobiliser les partenaires stratégiques)
- Adapter et organiser le service dans un objectif d'adaptabilité et de proximité, développer la qualité des services rendus à l'utilisateur/à l'administré
- Concevoir des outils de planification, de gestion, de suivi et de contrôle
- Manager opérationnellement le service : diagnostic, animation d'équipe, projet de service, objectifs, évaluation, gestion de conflit, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Elaborer un budget prévisionnel
- Sécuriser les actes et les procédures administratives et budgétaires
- Optimiser les coûts de fonctionnement et les délais des procédures administratives
- Favoriser le travail en mode collaboratif
- Optimiser le traitement des demandes des citoyens et la qualité de service rendu aux citoyens

◆ **Conditions d'accès :**

- Bac + 3
- Permis B souhaité

◆ **Savoir être requis :**

- Créativité et réactivité
- Grande disponibilité
- Devoir de confidentialité
- Éthique du service public
- Autonomie
- Organisation
- Travail en équipe
- Concertation et négociation
- Rigueur et efficacité

◆ **Moyens techniques :**

- Outils bureautiques traditionnels (word, excel, outlook)
- Logiciels métiers adaptés

◆ **Moyens humains :**

29 agents répartis en trois secteurs :

- Population
- Courrier
- Accueil

◆ **Relations hiérarchiques :**

- Directeur.rice général.e adjoint.e Ressources

◆ **Relations fonctionnelles :**

- Internes : services municipaux, Elus
- Externes : Services de l'Etat, prestataires

◆ **Contraintes / Responsabilités :**

Garant d'une éthique de service public, du respect des textes, de la qualité d'accueil des usagers et de la gestion de leurs demandes