

Rejoignez la Ville de JUVIGNAC
« Entreprise » dynamique de services publics
Membre de Montpellier Méditerranée Métropole (MMM)
11 447 habitants - 224 collaborateurs

Et devenez

Responsable de la qualité de la relation aux usagers

Cadres d'emplois des rédacteurs

JUVIGNAC, quatrième ville de la Métropole de MONTPELLIER avec 11 447 habitants, s'attache à construire la Ville de demain : équipements publics modernisés et fonctionnels, réaménagements urbains qualitatifs et structurants, services innovants (en place ou à venir) pour faciliter la vie quotidienne des usagers et contribuer à l'attractivité d'un territoire en pleine métamorphose.

Ces opérations interviennent dans le cadre d'une démarche de promotion de la démocratie participative qui fait l'ADN du projet de mandat.

La Direction des Relations avec les Usagers (DRU) regroupe l'essentiel des services utiles à la vie quotidienne des Juvignacois ; la démocratie locale à l'état civil, en passant par la gestion des élections, du cimetière, l'accueil des nouveaux arrivants, l'attribution des logements.

C'est dans un contexte de modernisation de son action que la DRU recrute son responsable du management de la qualité d'accueil, convaincue en effet que l'Accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, est la vitrine de la collectivité et qu'un bon accueil est déterminant pour la qualité de la relation usagers/habitants.

« JUVIGNAC, Naturellement humaine » entend remettre de l'humain dans sa communication, qui plus est dans une société de plus en plus dématérialisée, digitalisée, virtuelle. Dans ce but, voix et sourire seront deux éléments indissociables de l'image de marque de JUVIGNAC.

VOS MISSIONS

Sous la responsabilité directe de la Directrice de la citoyenneté et de la Proximité et en collaboration avec le responsable des services à la population, avec laquelle vous constituait l'encadrement intermédiaire de la direction, vous contribuez au pilotage général de la Direction composée de 6 agents et à la transversalité entre les services.

Vous êtes chargé(e), de participer activement à **la définition d'une stratégie d'amélioration de la qualité des temps et missions d'accueil rendus par les différents services et de piloter sa mise en œuvre en transversalité avec l'ensemble des acteurs impliqués.**

Dans le cadre de cette mission, vous aurez notamment à :

Assurer le pilotage d'une équipe de 3 agents placés sous votre management direct (Accueil/biométrie/ agent du guichet unique métropolitain), dans un souci de promotion de la polyvalence, du travail en transversalité, de valorisation des compétences et des métiers et surtout de bien-être au travail.

De veiller à garantir le respect des réglementations trouvant à s'appliquer dans les activités relevant du service ;

De piloter et de faire vivre les outils d'analyse des pratiques relatifs à la qualité des accueils de manière à faciliter la décision de la DRU et au-delà du DGS ;

De participer activement au **processus de transformation qualitative de la mission « accueil »** à la faveur d'une « humeur hospitalière » affirmée

- ✓ Favoriser une excellente communication verbale et non verbale ;
- ✓ Promouvoir un accueil, souriant, disponible, aimable, poli ;
- ✓ Se présenter par son prénom au téléphone et identifier son interlocuteur lors de l'accueil physique/téléphonique ;
- ✓ Adopter un langage précis, positif personnalisé, professionnel et présent ;
- ✓ Savoir écouter, comprendre la demande et les attentes,
- ✓ Apprendre à poser les bonnes questions en fonction du type de situation rencontrée ou de la typologie des interlocuteurs
- ✓ Gérer les situations difficiles, délicates, les réclamations et anticiper les conflits
- ✓ S'adapter à toutes les demandes, toutes les situations et toutes les typologies d'usagers : l'agressif, le bavard, l'inquiet, le pressé, le pointilleux

De piloter en mode projet avec un groupe déjà constitué le temps d'hospitalité destiné à l'accueil des nouveaux arrivants

De participer activement à la **construction au suivi de l'exécution du budget** de la Direction.

VOTRE PROFIL

De **formation administrative** vous bénéficiez d'une expérience **significative et réussie** dans des fonctions similaires.

Doté(e) de **leadership**, d'un excellent relationnel vous agissez de façon **exemplaire**, avec respect et **diplomatie** ;

Vos compétences techniques sont reconnues ; vous maîtrisez les techniques indispensables à l'organisation d'un accueil de grande qualité ; vous savez vous adapter aux évolutions et avez mis en place les outils d'aide à la gestion des demandes (plateforme e-services, logiciel de téléphonie...).

Vous avez **envie de vous investir sur des missions très opérationnelles**, de mobiliser les équipes et d'animer le travail en bonne intelligence avec tous les services pour les accompagner vers le changement ;

Vous avez une **curiosité accrue pour l'innovation**, le goût et l'expérience pour **animer** les équipes ;

Force de **proposition, d'initiatives et de solutions**, vous savez faciliter la prise de décision de votre directeur.

VOS CONNAISSANCES

- ✓ **Maitrise du mode de fonctionnement des collectivités locales**, des processus décisionnels, de l'environnement territorial ;
- ✓ **Expertise des techniques d'accueil**, des règles de communication, de gestion des publics difficiles, ...

- ✓ **Maitrise de l'ingénierie de projets** de transformation des organisations : diagnostic, conception, pilotage, monitoring/évaluation des projets ;
- ✓ **Maitrise des outils bureautiques** (Internet, Word, Excel, PowerPoint,...) ;
- ✓ Appétence pour les outils numériques, téléphonie...
- ✓ **Maitrise des règles de comptabilité publique**, et des statuts de la FPT ;
- ✓ Une expérience en **technique de co-construction et démarches participatives** constitue un vrai plus.

VOS APTITUDES PROFESSIONNELLES

- ✓ **Capacité à situer sa fonction et son rôle** aux côtés du directeur dans un contexte de travail en équipe et d'un environnement partenarial complexe ;
- ✓ Doté(e) d'une **curiosité intellectuelle** et d'une **grande créativité** ;
- ✓ **Capacité à identifier les priorités** et à trouver, parfois dans l'urgence, des solutions, proposer des alternatives de choix, apporter des éléments d'aide à la décision ;
- ✓ **Adaptabilité** pour assurer l'interface avec des interlocuteurs très variés (élus, usagers,).
- ✓ **Animé(e) par « l'esprit » de service public** (neutralité, objectivité, confidentialité discrétion professionnelle) et quête quotidienne pour la qualité dans le service et le travail produit ;
- ✓ **Capacité à optimiser les moyens et assurer la modernisation des processus de travail** pour améliorer la performance et la qualité des services au public ;
- ✓ **Capacité à communiquer efficacement** à l'oral comme à l'écrit pour se faire comprendre, informer et expliquer ;
- ✓ **Motivé(e) pour accompagner la montée en compétences** des collaborateurs placés sous votre responsabilité.
- ✓ **Excellentes qualités relationnelles** et sens de l'écoute (cordial(e), facilitant(e), conciliant(e)...) dans ses rapports fonctionnels et hiérarchiques avec différents niveaux d'interlocuteurs ;
- ✓ Capacité à **travailler en équipe** dans des conditions d'accueil parfois particulières (hall d'accueil ouvert, en extérieur) ;
- ✓ Capacité d'initiative, calme, sachant écouter activement et prendre de la distance émotionnelle ;

VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

LIEU DE TRAVAIL

Hôtel de ville de JUVIGNAC – parvis des droits de l'homme – 34 990 JUVIGNAC

HORAIRES

Dans le cadre des 37,5 heures hebdomadaires, ce poste nécessite de la disponibilité ; horaires de bureau, quelque fois irréguliers, avec amplitude variable en fonction des obligations de service public (événements le soir et le week-end).

Déplacements fréquents sur les différents sites d'accueil de la commune.

08H30 – 12H00 et 13H30 – 17H30 du lundi au vendredi

25 jours de congés annuels + 15 jours RTT.

La structuration du télétravail au sein de l'organisation communale sera co-construite en 2022.

MOYENS ET EQUIPEMENTS UTILISES

Bureau partagé, véhicule et/ou vélo du parc mutualisé, ordinateur, smartphone.

Régime indemnitaire avantageux (RIFSEEP)

Politique de formation active

Participation de l'employeur à la Mutuelle santé et prévoyance

Compte Épargne Temps (CET)

Comité National d'Action Sociale (CNAS)

Adressez votre candidature (lettre de motivation et CV) à Monsieur le Maire, Hôtel de Ville, Parvis des droits de l'Homme, 34 990 JUVIGNAC, ou par mail à l'attention de **Nora LE PEUCH, Directrice des Ressources Humaines et du Dialogue Social** à l'adresse suivante : nora.lepeuch@juvignac.fr avant le 30 juin 2022
Le poste est à pourvoir au 1er octobre 2022

VOIR AU PLUS TOT.