

Responsable pôle Accueil (h/f)

Agent de catégorie B

Service à la population et service support, le service Accueil-Courrier se divise en 3 pôles : accueil, courrier et médiation numérique.

Le pôle Accueil, réorganisé en septembre 2017, vise à simplifier le parcours administratif des publics. En tant que premier contact avec l'administration choisyenne, ce pôle a en charge de répondre aux démarches les plus courantes des publics (*affaires générales, enfance et vie scolaire, espace public...*), d'apporter des renseignements généraux en lien avec l'activité municipale ou l'activité des services, d'orienter vers l'interlocuteur ou l'espace adéquate (*interne à la mairie, permanence d'accès aux droits ou autre partenaire institutionnel*).

Responsable du pôle Accueil, vous êtes placé sous la hiérarchie de la responsable de service et de son adjointe. Vous faites partie de l'équipe d'encadrement, et contribuez à des missions transverses aux 3 pôles du service. Vous avez la responsabilité d'un pôle au fonctionnement collaboratif avec l'ensemble des services.

Vous avez la charge d'animer une équipe de 12 agents (*11 chargés d'accueil et 1 agent de sécurité*), et vous êtes en capacité d'occuper leur poste, afin d'avoir une parfaite connaissance de leur métier et de pouvoir prendre le relais en cas de besoin.

Vous supervisez et pilotez l'activité du pôle Accueil en cohérence avec le projet de service, via le suivi des outils d'évaluation, la planification, la coordination des activités et informations nécessaires au fonctionnement du pôle. En partenariat avec le service Développement Local et Citoyenneté vous co-pilotez le dispositif des permanences d'accès aux droits, et assurez la coordination technique.

Vous contribuez à la valorisation des activités (*actions de communication, sécurisation des écrits*), au développement des partenariats du pôle et à l'animation des dispositifs d'évaluation et de concertation (*interne, publics, partenaires*).

Au cœur d'un service dont le fonctionnement s'adapte en continu aux évolutions des besoins et pratiques de la population, des services et des TIC, vous participerez activement à cette conduite de changement continue.

- **Encadrement d'une équipe :**
 - ✓ organiser les plannings en lien avec les flux et pics d'activité et répartir et contrôler les activités
 - ✓ accompagner les agents dans les situations avec les publics difficiles
 - ✓ suivre les adaptations de postes, besoins en formation
 - ✓ suivre les ressources matérielles internes et mutualisées (informatiques, téléphoniques, recettes et dépenses)
 - ✓ suivre la sécurité et les accès à l'hôtel de ville
- **Conduite du projet de pôle :**
 - ✓ **élaboration, animation, mise en œuvre et évaluation avec les agents et l'équipe d'encadrement**
 - du projet de pôle
 - des process internes et externes
 - de la démarche qualité de l'accueil du public
 - des actions de communication
 - des partenariats internes et externes
 - ✓ **contribuer à la mise en œuvre de la stratégie d'accueil des publics**
 - formuler des propositions sur la conduite des activités et leurs évolutions
 - mettre en œuvre un réseau en interne de l'Accueil
- **Copilotage du dispositif des permanences d'accès au droit :**
 - animation du réseau, suivi des partenariats et du bilan annuel
 - suivi technique des permanences (*paramétrage des RDV, accueil technique à l'Hôtel de Ville*)
- **Veille documentaire et réglementaire en lien avec les services et partenaires :**
 - ✓ élaboration et mise à jour de la base de connaissances du pôle
 - ✓ contrôle du respect de la réglementation (affaires générales, état civil, relations entre les usagers et l'administration)
 - ✓ pilotage de l'espace documentation au public
- **Accueil physique, téléphonique et électronique du public :**
 - ✓ accueil physique, téléphonique et électronique du public avec ou en complément des agents du service

→ **Compétences :**

- encadrement et animation d'une équipe et de référents de différents services
- travail en mode projet
- connaissances de l'organisation administrative, de l'exécutif, de l'organigramme de la collectivité
- connaissances des compétences, missions et activités des collectivités territoriales et partenaires extérieurs
- Maîtrise au niveau informatique et intérêt pour les nouvelles technologies
- techniques et outils de communication, de médiation et de négociation
- grande capacité d'écoute, de dialogue et d'échanges
- qualités relationnelles et rédactionnelles
- discrétion et confidentialité indispensables

→ **Conditions particulières d'exercice :**

- amplitude de 8h15 à 17h45/18h en semaine, 9h à 12h par roulement le samedi
- assermentation d'officier d'état civil
- positionnement hiérarchique comme cadre intermédiaire

Si ce poste vous intéresse merci d'envoyer votre candidature (CV et lettre de motivation) à
Monsieur le Maire : recrutement@choisyleroi.fr