



Direction des Ressources Humaines

Dossier suivi par V.ABONNEAU

Tél. : 02.47.39.70.77

Mail : [recrutement@jouelestours.fr](mailto:recrutement@jouelestours.fr)

## VACANCE DE POSTE EXTERNE

### **d'un(e) Responsable du service Gestion de la Relation au Citoyen**

La Ville de Joué-lès-Tours recherche un agent relevant de la filière administrative de **catégorie B**, à temps plein, pour pourvoir le poste **d'un(e) responsable du service Gestion de la Relation au Citoyen**

#### **Missions générales du poste :**

- **Management du service**
  - 6 agents
  - Veiller à garantir la continuité du service
- **Œuvrer dans le sens d'une amélioration continue du service rendu au citoyen en développant une démarche qualité du traitement des demandes.**
  - Travailler à positionner le service de la Relation au Citoyen comme le service pivot de la collectivité avec l'usager : organiser la transmission des informations en partenariat et en transversalité avec les autres services de la collectivité.
- **Suivi et gestion de l'outil de GRC :**
  - Veiller à l'adéquation de l'outil en place avec les objectifs de l'équipe municipale sur la GRC
  - Faire évoluer ces outils ou les développer
- **Fournir à la Direction générale et aux élus des éléments de veille sur le territoire**
  - Mesurer la réaction des habitants, mettre en place des alertes, aider à la prise de décision.
- **Travailler en proximité avec le Cabinet du Maire pour le suivi et les réponses apportées aux rendez-vous des élus avec les usagers**

#### **Missions principales détaillées :**

- **Management du service : 6 agents**
  - Contrôler le respect des procédures internes du service, piloter l'organisation du travail au quotidien
  - Accompagner les agents du service dans la bonne compréhension juridique des dossiers, veiller à leur correcte information et à leur appropriation de l'actualité des services municipaux. Accompagner les agents dans les évolutions du service.
  - Gérer les absences des agents et leur remplacement, en lien avec le service secrétariat général et de la Direction de la Proximité devant permettre de garantir la continuité du service, dans toutes ses composantes
  - Assurer les fonctions d'encadrement classique (fixation des objectifs avant évaluation...)

- **Œuvrer dans le sens d'une amélioration continue du service rendu au citoyen en développant une démarche qualité du traitement des demandes.**
  - Travailler à positionner le service de la Relation au Citoyen comme le service pivot de la collectivité avec l'usager : organiser la transmission des informations en partenariat et en transversalité avec les autres services de la collectivité. Mettre en place une transversalité avec les services métiers pour garantir l'instruction des dossiers par les agents du service,
  - Ecrire les procédures de traitement et de suivi des dossiers, devant garantir la traçabilité des demandes,
  - Contrôler la rédaction des réponses et veiller au suivi des dossiers spécifiques, jusqu'à leur clôture,
  - Veiller au respect de la charte graphique et aux exigences de style rédactionnel de la municipalité, tant sur les courriers spécifiques de GRC que sur les courriers types proposés par les services,
  - Intégrer la dimension intercommunale dans les procédures et le suivi des dossiers
  
- **Suivi et Gestion des outils de GRC**
  - Mise en place de procédures normées pour une utilisation optimisée de l'outil en place,
  - Mise en place de nouveaux outils plus performants : participer à la modernisation de l'image de la collectivité en étant force de proposition sur les mesures de traitement des demandes des habitants,
    - Préparer les appels d'offres d'outils informatiques de Gestion de la Relation au Citoyen, définir les besoins, élaborer les cahiers des charges, participer aux choix des prestataires, accompagner la mise en place des nouveaux outils et leur appropriation par les services.

#### **Management :**

- **Nombre d'agents à encadrer :** 6 agents de catégorie C

#### **Conditions d'exercice des missions :**

- **Lieu de travail :** Hôtel de Ville - Joué-lès-Tours
- **Sujétions / Contraintes spécifiques du poste / Caractéristiques :**
  - Relations internes avec l'ensemble des services, directeurs, et élus
  - Relations externes avec Tours Métropole Val de Loire, la Préfecture, les organismes dans lesquels les élus sont membres, les sociétés de gestion des logiciels...
- **Horaires de travail :**
  - Réguliers : horaires classiques de bureau
  - 38,45 heures, 19 jours ARTT.
- **Moyens mis à disposition :**
  - Ordinateur, logiciel métier

#### **Exigences requises :**

- **Niveau requis :** rédacteur
- **Formation(s) et qualifications nécessaires :**

- Formation (interne ou externe) aux différents logiciels utilisés
- Connaissance de l'administration

- **Compétences requises :**

- Sens de l'organisation,
- Sens des relations humaines et goût du travail en équipe, qualités relationnelles, et aptitude au management
- Discrétion
- Réactivité
- Qualités rédactionnelles
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (word, excel, Pdf...)

Les candidatures, qui se composeront d'une **lettre de motivation, d'un curriculum vitae à jour (ou d'un état retraçant le parcours professionnel)** sont à faire parvenir avant le 10 mars 2020 à l'adresse mail suivante : [recrutement@joulestours.fr](mailto:recrutement@joulestours.fr)