



Fiche de poste

Développons *ensemble* les richesses humaines

Identification

Intitulé du poste	Responsable du service relation usagers	Direction	Direction Logistique et Systèmes d'Information
Intitulé du métier de référence		Service	Relations usagers
Nom, prénom du titulaire du poste (s'il est déjà en poste)		Code poste SEDIT*	07SEDB0056
		Code métier*	

*: case remplie uniquement par la DRH

Statut

Catégorie	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Titulaire / contractuel	
Filière	Administrative ou technique	Cadre d'emplois	Attaché Ingénieur
Grade détenu		Grades possibles	Attaché; Attaché Pal; Ingénieur; Ingénieur Pal; Ingénieur Pal; Ingénieur Pal;

Conditions de travail

Lieu (rattachement administratif principal)	Hôtel du Département Angers	Travail sur écran (+ de 2h/jour)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui
Déplacements (lieux, fréquence...)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Option ARTT	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> Indifférent
Permis de conduire requis	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Astreinte	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Matériel mis à disposition (véhicule, tenue...)		Délégations de signature	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Conditions de travail particulières (travail le week-end, en soirée, travail en équipe, intempéries...)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	
Règles particulières d'hygiène et de sécurité à respecter ¹ .	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	
Aptitudes physiques requises (le cas échéant)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	

¹ En cas de réponse positive, la présente fiche de poste doit être accompagnée d'un document précisant ces règles.

Place dans la hiérarchie et relations de travail

Fonction du supérieur hiérarchique direct (N+1)	Christian Lecomte
Fonction des subordonnés directs (N-1) (nombres de personnes encadrées)	Assistante
Réalisation de l'évaluation annuelle du personnel	<input type="checkbox"/> NON <input checked="" type="checkbox"/> OUI
Principaux interlocuteurs au sein des services départementaux	Toutes le directions et services qui utilisent l'un au moins des 4 canaux de communication avec les usagers (mail, courrier, Internet, physique)
Principaux interlocuteurs à l'extérieur des services départementaux	Les citoyens-usagers, les prestataires, les fournisseurs, les institutions ou autres collectivités publiques

Contributions du poste à l'activité du Département

Mission

Pour le service relation usager, le manager assure le rôle d'intermédiaire entre la direction de la collectivité et les agents. Il doit veiller à ce que les attentes des dirigeants soient réalisées par l'équipe. Mais aussi à ce que les souhaits des employés soient transmis à la direction. Garant de la cohésion et gestionnaire des conflits qui peuvent survenir.

Assure l'encadrement et le fonctionnement optimal d'une ou plusieurs équipes en garantissant l'atteinte des objectifs opérationnels fixés.

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	poids relatif %	niveau de resp ²
<p>Activités managériales :</p> <ul style="list-style-type: none"> Animer, organiser et piloter l'activité de son domaine Décliner les objectifs de la collectivité en objectifs opérationnels. Organiser l'activité de ses équipes dans le but d'atteindre les objectifs fixés. Animer, motiver et impulser une dynamique d'équipe. Définir les objectifs individuels des collaborateurs. Maintenir et développer les compétences des collaborateurs. Rendre compte de son activité grâce à des indicateurs de suivi d'activité. Participer à des projets d'optimisation de l'organisation de la direction ou à des missions transverses. Effectuer une veille sur son domaine d'activité. Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes. Identifier les besoins d'information, d'accompagnement et de formation des collaborateurs. Assurer et garantir la sécurité de ses collaborateurs. Mettre en œuvre les conditions permettant le respect de l'équilibre, entre vie professionnelle et vie privée. Participer aux recrutements des collaborateurs ; Réaliser des entretiens professionnels et d'évaluation dans une vision de développement de carrière ; Être force de proposition, en co-construction avec son équipe, des évolutions du secteur qu'il encadre ; Adapter son management par rapport aux profils de son équipe. Promouvoir l'innovation participative en interne et en externe de la collectivité. Faire preuve d'exemplarité. <p>Activités spécifiques au poste :</p> <p>Contribue, au sein du Département, à l'amélioration, à l'harmonisation et au développement de la gestion de la relation aux citoyens-usagers. Cela vise à renforcer et à améliorer leur satisfaction ainsi que l'efficacité des processus accueil de la collectivité.</p>		
<p><u>Participe au déploiement de la gestion de la relation aux citoyens-usagers au sein du Département :</u></p> <p>Propose, conçoit, pilote des projets et actions destinés à favoriser l'amélioration de la qualité des relations citoyens-usagers sur les différents canaux d'accueil</p>	30	II

Se positionne en conseiller et expert accueil auprès des directions métiers afin de renforcer la fonction accueil au sein de la collectivité : participe à l'harmonisation des pratiques d'accueil et à la cohérence d'actions des services départementaux en ce domaine		
Pilote le dispositif d'informations et de renseignement dédié aux différents canaux d'accueil (fiches procédures, compte usagers,...)	20	I
Pilote la plateforme d'accueil virtuel et participe à la gestion des enquêtes en lignes du Département	10	I
Pilote la démarche AAT	10	II
<u>Recense et organise le besoin en action et support relatifs à l'accès aux services publics pour l'ensemble des services départementaux</u> Signalétique à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments départementaux, plan d'accès, affichage et/ou communication des coordonnées départementales, ... Anticipe les besoins, assure les contrôles des lieux et des espaces, ainsi que les interfaces entre les clients (Directions et services) et les fournisseurs internes départementaux (services techniques et opérationnels concernés)	5	II
Définit, pilote les activités du service, supervise et manage son personnel	10	I
> Activités secondaires :		
Participe à la stratégie de gestion et de développement des compétences à l'accueil	5	II
Assure la veille sur les innovations en matière de la gestion de la relation au citoyen et à l'utilisateur	5	III
Représente le Département sur les questions de la gestion de la relation au citoyen et à l'utilisateur	5	III
Total	100 %	

² **Niveau de responsabilité :**

I - décide, est responsable de / II - propose, élabore, définit, participe à / III - exécute, met en œuvre.

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Savoirs (connaissances théoriques)	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance du statut et de l'environnement territorial- Connaissances avérées des enjeux de la gestion de la relation au citoyen et à l'utilisateur- Maîtrise des enjeux de l'accueil- Maîtrise des méthodologies de conduite de projet et d'accompagnement au changement- Connaissance technique de communication et de gestion de l'information
Savoir-faire (lié à l'expérience pratique)	<ul style="list-style-type: none">- Compétences dans l'animation d'équipe et le pilotage de projet- Capacité à prendre et assumer des responsabilités, capacité d'initiative- Capacité rédactionnelle et de communication orale- Maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, tableurs, bases de données, logiciel graphique...)
Savoir procédural (procédures)	<ul style="list-style-type: none">- Fonctionnement de l'institution- Connaissance et maîtrise des normes et labels relatifs à l'accueil et la relation aux usagers- Procédures de sécurité et de confidentialité de l'information
Savoir relationnel (relations humaines)	<ul style="list-style-type: none">- Capacité de leadership (fédérateur, mobilisateur, négociateur...)- Qualités relationnelles (sens de l'écoute, diplomatie, disponible, discrétion...)- Savoir s'adapter- Organisé et rigoureux- Sens de l'équité
Autres	<ul style="list-style-type: none">- Savoir élaborer et faire vivre des tableaux de bord

Évolution prévisible du poste