

Ville de Saint-Laurent-du-Var  
30 000 habitants surclassée 40 à 80 000 habitants

**RECRUTE :**

**UN(E) DIRECTEUR(TRICE) DE LA RELATION A L'USAGER**

**Cadre d'emploi des Attachés Territoriaux ou équivalent (Cat. A)**

**Recrutement par la voie statutaire ou à défaut contractuelle**

**Mission principale :** sous l'autorité de la Directrice Générale Déléguée, le/la Directeur(trice) de la Relation à l'Usager est chargé(e) de piloter les services au sein de sa Direction : Etat-Civil, Accueil, Courrier, missions « Portail Citoyen », Maison Frances Services, Conseiller Numérique et missions Proximité des Acteurs Economiques. Il/elle assure le pilotage et la coordination des activités de la Direction en impulsant une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil numérique et physique des publics aussi bien les particuliers que les entreprises.

**DEFINITION DU POSTE**

**Direction de rattachement :** Direction Générale Qualité de Vie dans la Cité – Direction de la Relation à l'Usager

**Relation hiérarchique :** Directrice Générale Déléguée

**Relations fonctionnelles :** Direction Générale, Elue déléguée, Services Municipaux, public, usagers, acteurs économiques, partenaires externes et internes.

**Conditions du poste :**

**Lieu :** Hôtel de ville, 222 Esplanade du Levant

**Horaires :** 8h30-12h00 / 13h30-17h30 (vendredi 17h) - Durée hebdomadaire 37h avec amplitude horaires étendue en fonction des besoins du service

**Conditions spécifiques :** déplacements fréquents (permis B obligatoire) en cas d'utilisation d'un véhicule mis à disposition, amplitude horaires étendue en fonction des besoins du service.

**Moyens techniques à disposition :** ordinateur, bureau, téléphone portable, mise à disposition d'un véhicule de service en cas de besoin

**MISSIONS**

- **Manager les responsables de services, équipes et missions au sein de votre direction :** Etat-Civil, Accueil, Courrier, missions « Portail Citoyen », Maisons Frances Servies, Conseiller Numérique et Proximité des acteurs économiques.
- **Piloter et coordonner** la production et la délivrance d'un certain nombre de services à la population, d'ordres administratifs, réglementaires ou informatifs dans l'objectif de les simplifier et de les rendre accessibles à toutes les catégories d'usagers, dans une logique de design.

- **Porter une démarche continue d'amélioration et d'efficacité des services** (traçabilité, suivi, bilan, automatisation, dématérialisation) tant pour l'accueil que pour l'orientation de l'utilisateur en lien avec les services métiers et supports, en s'appuyant éventuellement sur des labels de qualité.
- **Impulser et accompagner l'évolution des métiers et de la relation au public** en leur permettant de s'adapter aux nouveaux usages.
- **Impulser une nouvelle dynamique en matière d'attractivité commerciale du territoire**
- **Renforcer la relation de proximité et de confiance ville-citoyen** en mettant les usagers au cœur des démarches d'amélioration et d'évaluation des services qui les concernent.

<b>COMPETENCES REQUISES</b>
-----------------------------

- Posséder des connaissances en matière de pilotage complexe
- Etre capable de piloter un projet favorisant l'innovation, la transversalité et le partenariat
- Connaissances approfondies du fonctionnement d'une administration communale
- Avoir une appétence pour les questions d'évolution numérique et un goût prononcé pour le portage des projets innovants de modernisation de l'action publique
  
- Savoir encadrer et manager une équipe
- Etre force de proposition et savoir mener une conduite du changement
- Avoir de très bonnes qualités rédactionnelles
- Faire preuve de méthode, de rigueur et d'autonomie dans le travail
- Savoir rendre compte de son activité et d'éventuelles difficultés de fonctionnement
- Connaître et savoir utiliser les techniques de conduite de projets
  
- Très bon relationnel et sens de la communication
- Sens de l'initiative
- Sens du travail en équipe et en transversalité
- Culture générale, curiosité et créativité intellectuelle
- Disponibilité et adaptabilité
- Discrétion professionnelle absolue et respect de l'obligation de réserve

\*\*\*

**Poste à pourvoir au 2 novembre 2022**

**Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et CV) à l'attention de M. le Maire  
avant le 9 août 2022**

**par mail à : [aurelie.fratini@saintlaurentduvar.fr](mailto:aurelie.fratini@saintlaurentduvar.fr)**