

VACANCE DE POSTE

Directeur de la Relation aux Usagers

La Ville de Châteauroux vous informe de la vacance, en interne et en externe, du poste de Directeur de la relation aux usagers.

La Ville s'est lancée, dans le courant de l'année 2018, dans une démarche qualité de laquelle a découlé le projet de création d'un guichet unique au rez de chaussée de l'Hôtel de Ville. Ce projet phare pour la collectivité prendra forme en 2019 et constituera donc l'objectif majeur du futur Directeur de la relation aux usagers.

POSITION DANS L'ORGANISATION :

Rattachement hiérarchique :

- Le Directeur Général Adjoint Services aux habitants,
- Le Directeur Général des Services.

Relations fonctionnelles :

- Les élus en charge des secteurs d'activités couverts par les services composant la Direction de la relation aux usagers,
- Les responsables des services composant la Direction de la relation aux usagers,
- Les services municipaux et communautaires,
- Les usagers,
- Les partenaires extérieurs : Procureur de la République, Préfecture, Ministère de la Défense, I.N.S.E.E. (recensement), C.N.I.L (contrôle des données), tribunaux, le Centre Hospitalier de Châteauroux, C.A.F., centre pénitentiaire « Le Craquelin », opérateurs de pompes funèbres, délégataire du crématorium de Cré, prestataire accompagnant la collectivité dans le cadre de la démarche qualité.

PROFIL : Agent relevant du cadre d'emplois des attachés territoriaux (grade d'attaché territorial ou d'attaché principal).

MISSIONS :

- Conduire la démarche qualité au sein de la direction et en assurer le suivi, participer à la création d'un guichet unique dédié aux services à la population au rez de chaussée de l'Hôtel de Ville et le faire évoluer, être le garant de la transversalité de la démarche qualité dans la collectivité,
- Piloter, coordonner et contrôler l'activité des services composant la Direction de la relation aux usagers : affaires générales et guichet familles (incluant les cartes d'identité-passeports, la Mairie annexe Saint-Jean, les locations de salles municipales, les élections, le recensement de la population, le guichet familles...), état-civil et domaine funéraire, accueil informatif,
- Assurer la veille juridique et réglementaire dans les domaines de compétences de la Direction de la relation aux usagers,
- Accompagner les changements induits par l'évolution de la réglementation et le développement des services dématérialisés pour l'utilisateur,
- Assurer le suivi de la délégation de service public du Crématorium de Cré,

VACANCE DE POSTE

- Superviser la refonte du règlement des cimetières et assurer le suivi de l'activité au sein des cimetières, notamment concernant l'entretien et les reprises de concessions,
- Superviser l'organisation des différentes élections locales, nationales, européennes et professionnelles, ainsi que le recensement de la population,
- Elaborer et suivre les budgets de la Direction de la relation aux usagers,
- Mettre en place et faire vivre des indicateurs de suivi de l'activité de la direction, de manière à contrôler l'activité et le respect des délais de traitement des dossiers,
- Animer les équipes composant la direction (30 agents permanents).

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES :

- Une expérience et une expertise significatives en matière de création d'un guichet unique constitueraient un atout pour ce poste. A défaut, les candidats devront faire preuve de capacité d'innovation, de communication et de travail en transversalité. Ils devront également être en mesure de développer une approche novatrice de la GRC (Gestion Relation Citoyen).
- Aptitude à piloter des projets, à organiser et animer une équipe de travail,
- Capacité à appréhender la réglementation se rapportant à l'activité de la direction : état-civil, législation funéraire, cartes d'identité et passeports, élections, recensement, affaires administratives, délégations de service public,
- Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, internet, intranet, logiciels spécifiques à l'activité de la direction),
- Disponibilité, dynamisme et motivation,
- Capacité à travailler en transversalité, diplomatie,
- Capacités relationnelles et de communication.

PARTICULARITES DU POSTE :

- Poste à temps complet, basé à l'Hôtel de Ville. Temps de travail : 38 h 20 minutes hebdomadaires avec 16 jours d'A.R.T.T. par an. Présence nécessaire aux horaires d'ouverture de la direction (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures),
- Travail certains week-ends à l'occasion de la tenue des scrutins électoraux.

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats peuvent s'adresser à Monsieur Rodolphe Auchard, Directeur Général Adjoint des Services aux Habitants au 02 54 08 33 22.

L'envoi des candidatures (un CV, une lettre de motivation) est à effectuer directement en ligne sur www.chateauroux-metropole.fr > Les institutions > Recrutement" **avant le 20 février 2019.**

A défaut, elles peuvent être transmises par courrier à la direction des Ressources humaines, hôtel de ville, CS 80509, 36012 Châteauroux cedex.