

## Directeur de la Relation aux usagers (H-F)

La ville de Châteauroux vous informe de la vacance, en interne et en externe, d'un poste de Directeur de la Relation aux usagers, à temps complet.

À 2h de Paris, la capitale du département de l'Indre est située dans le Berry, au cœur de la Champagne berrichonne, entre la Brenne, pays des mille étangs et le Boischaut sud romantique. La Ville de Châteauroux est classée à la 36<sup>ème</sup> place des Villes de France où il fait « bon vivre » et fait partie du top 5 des villes de 20 000 à 50 000 habitants.

Ville et Agglomération de Châteauroux portent des projets ambitieux destinés à maintenir cette qualité de vie qui permet d'allier activité professionnelle (développement du parc d'activités d'Eurocity Ozans à vocation internationale, en HQE-Aménagement...), vie familiale et personnelle (Ville à vélo, pôle gare multimodal...), activités culturelles, sportives et associatives (complexe aquatique Balsan'éo de plus de 5 000 m<sup>2</sup>, manifestations nationales et internationales...).

### **PROFIL :**

- Agent relevant du cadre d'emplois des attachés territoriaux.

### **MISSIONS :**

- Conduire la démarche qualité (labellisation Qualivilles) au sein de la direction et en assurer le suivi, superviser le fonctionnement du 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 (incluant les cartes d'identité-passeports, les élections, le recensement de la population, ...), état-civil et domaine funéraire, accueil informatif (incluant l'accueil physique, le centre d'appels, l'agence postale communale de Saint-Denis et les régies des parkings municipaux et communautaires). Développer la polyvalence entre services au sein de la DRU.
- 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,
- 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,
- Manager et animer les équipes composant la direction (30 agents permanents).

## **COMPETENCES ET QUALITES REQUISES :**

### **Savoirs :**

- Une expérience et une expertise significatives en matière de gestion d'un guichet unique et/ou de conduite d'une démarche qualité 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 Gestion de la Relation Citoyens (GRC),
- Aptitude à piloter des projets, à organiser et animer une équipe de travail.

### **Savoirs faire :**

- 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).

### **Savoirs être :**

- Disponibilité, dynamisme et motivation,
- Capacité à travailler en transversalité, diplomatie,
- Aptitude au management d'équipes,
- Capacité relationnelles et de communication.

## **PARTICULARITÉS DU POSTE :**

- Poste à temps complet, basé à l'hôtel de Ville. Temps de travail : 38h20 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.
- Astreintes possibles les week-ends, dans le cadre du fonctionnement de l'état-civil.

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats peuvent s'adresser à Monsieur Rodolphe Auchard, D.G.A. Services aux habitants au 02 54 08 33 22.



# CHÂTEAURoux

recrute



L'envoi des candidatures (un cv, une lettre de motivation) est à effectuer directement en ligne sur [www.chateauroux-metropole.fr](http://www.chateauroux-metropole.fr) > Les institutions > Recrutement **avant le 13 juin 2021.**

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

Pour une candidature interne, les agents intéressés doivent retirer sur l'intranet l'imprimé « fiche de mobilité interne ». Cette demande, accompagnée d'une lettre de motivation et d'un CV, doit parvenir par la voie hiérarchique **avant le 13 juin 2021.**

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