



Ville préfecture, située au cœur de la Vendée, La Roche-sur-Yon est **un territoire dynamique** qui compte plus de 100 000 habitants au sein d'une agglomération composée de 13 communes.

## Fiche de poste : Responsable service relation à l'utilisateur

### Cadre statutaire

- Filière administrative – Catégorie B
- Cadre d'emplois des rédacteurs

### Position hiérarchique

- Rattaché à la Direction Proximité et Prévention - Pôle Démarches aux Usagers et Services à la Population.
- Sous la responsabilité de la responsable du Pôle Démarches aux Usagers et Services à la Population.

### Vos futures missions :

- **COURRIER :**
- Gérer l'unité courriers comprenant le courrier, l'affranchissement et les appariteurs,
- Encadrer, manager et animer l'équipe,
- Charger du recrutement, des plannings, des évaluations et de la gestion des congés,
- Mettre en place et adapter l'organisation,
- Coordonner les missions et l'application des logiciels métiers liés à la gestion du courrier,
- Veiller à mettre en place des tournées d'appariteurs les plus optimales par rapport aux besoins,
- Veiller à ce que les agents du service renseignent l'outil de suivi de la relation à l'utilisateur.
- **GUICHET UNIQUE D'ACCUEIL :**
- Encadrer, manager et animer l'équipe des agents d'accueil de l'HDVA,
- Charger du recrutement, des plannings, des évaluations et de la gestion des congés,
- Mettre en œuvre les procédures nécessaires pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches et orienter vers le service compétent,
- Accompagner les agents d'accueil du guichet unique pour leur permettre de qualifier la demande et d'apporter la réponse par le canal de contact le mieux adapté,
- Coordonner, organiser et animer le guichet unique d'accueil de l'Hôtel de Ville et d'Agglomération (HDVA) en utilisant les différents canaux de contact et en œuvrant à délivrer un service d'accueil de premier niveau d'excellente qualité,
- Accompagner les agents d'accueil de l'HDVA dans le développement, le suivi et la montée en niveau d'exigence du guichet unique d'accueil,
- Fédérer les services et directions concernés pour le transfert et le suivi des missions de premiers niveaux confiées au guichet unique d'accueil,
- Veiller à mettre à jour les procédures de premiers niveaux exercées par les agents du guichet unique (flyer, formulaire, délivrance de rendez-vous...),
- Mettre en œuvre un plan d'amélioration continue du guichet unique d'accueil et veiller à l'actualiser.

- **GESTION DE LA RELATION AUX USAGERS :**
- Coordonner, organiser et animer la gestion de la relation usagers via l'outil informatique dédié mis en place par la collectivité,
- Etablir et mettre en œuvre des procédures de suivi des réponses aux usagers à réaliser par les services ou direction de la collectivité,
- Développer des procédures simples de suivi des réponses et d'alerte sur les délais de réponses,
- Mettre en place des indicateurs et outils de suivi de la réponse à l'utilisateur,
- Proposer des pistes d'amélioration pour développer la qualité de réponse à l'utilisateur,
- Mettre en place des accusés de réception systématiques **aux demandes avec orientations vers l'interlocuteur en charge d'apporter la réponse.**
- **RECENSEMENT DE LA POPULATION :**
- Organiser la collecte des données démographiques en organisant les opérations annuelles de recensement de la population,
- Assurer l'interface avec l'INSEE pour toutes les opérations liées au recensement de la population,
- Recruter les agents recenseurs nécessaires à la bonne organisation du recensement,
- Être le coordinateur communal annuel des opérations de recensement,
- Veiller à ce que les opérations de recensement se déroulent conformément aux directives de l'INSEE et à la réglementation qui s'applique en la matière.
- **LA ROCHE SERVICES :**
- Encadrer, manager et animer l'équipe,
- Charger du recrutement, des plannings, des évaluations et de la gestion des congés,
- Développer les procédures de réponses aux usagers et assurer l'interface avec les services de la collectivité en charge des interventions,
- Elaborer des tableaux de suivi de l'activité de La Rocheservices.et accompagner les commerçants au quotidien

## Les responsabilités que vous aurez :

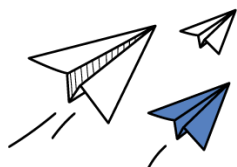
- Contrôle de la bonne application de la réglementation relative à ses domaines d'intervention,
- Veille sur les pratiques extérieures relevant de ses domaines d'intervention,
- Développement et suivi d'indicateurs d'activité de l'unité,
- Piloter le développement et/ou la pratique du logiciel Courrier et du logiciel de Gestion de la Relation Usagers avec la Direction des systèmes d'informations (DSI),
- Animer le réseau des référents liés à ces deux logiciels,
- Coordonner et contrôler l'activité : superviser et veiller au traitement des courriers entrants et sortants (support papier, email, Web) ; numérisation, enregistrements et transmissions,
- Garantir la qualité de l'activité via des tableaux de bord et des indicateurs,
- Accompagner l'équipe dans l'appropriation de ces logiciels et ses évolutions techniques,
- Coordonner l'accompagnement de l'ensemble des Services dans leur usage du logiciel courrier et du logiciel de gestion du courrier,
- Assurer la création et la mise en place de procédures facilitantes pour les Services et pour les usagers en fonction de leurs besoins,
- Assurer l'élaboration du budget du service et de son exécution,
- Veiller à la qualité de service à l'utilisateur,
- Faire preuve d'initiative et de curiosité pour développer les réponses et les services rendus à l'utilisateur par les agents du périmètre,
- Elaborer et mettre en œuvre des procédures

## Compétences et qualités requises

- Management de personnels,
- Être force de propositions dans l'amélioration de la qualité du service,
- Maîtriser les outils informatiques et bureautiques,
- Capacité d'analyse, de synthèse et de suivi d'indicateurs,
- Gestion budgétaire et financière,
- Qualités rédactionnelles,
- Capacité d'animation,
- Sens de l'accueil,
- Diplomatie,
- Disponibilité,
- Rigoureux, organisé, méthodique, fédérateur,
- Forte disponibilité notamment pendant la période du recensement de la population,
- Maîtrise du cadre réglementaire des activités en lien avec le service.

## Contraintes et particularités du poste :

- Disponibilité Intervention sur un large champ de compétences,
- Gestion de situations difficiles avec les usagers,
- Travail transversal impliquant de nombreux services de la collectivité.



**Pour nous contacter et/ou postuler :  
recrutement@larochesuryon.fr ou sur  
emploi.larochesuryon.fr**

Pour toute candidature, merci de joindre votre CV et lettre de motivation