

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart est une communauté d'agglomération située au sud de l'Île-de-France, créée en 2016. Regroupant 23 communes sur les départements de l'Essonne et de la Seine et Marne, elle compte 352 123 habitants.

Dans ce contexte, la Direction Générale Adjointe des Relations aux communes, Administration et Moyens de l'Institution, recrute pour sa Direction de la relation aux communes et à l'habitant:

UN(E) DIRECTEUR.TRICE DE LA RELATION AUX COMMUNES ET A L'HABITANT (H/F)

Placé(e) sous l'autorité du DGA Relations aux communes, Administration et Moyens de l'institution, membre du comité de Direction de Grand Paris sud, le (la) Directeur(trice) de la relation aux communes et à l'habitant a pour missions principales de :

- coordonner, organiser et animer, dans une approche multicanal, l'ensemble des services dédiés à l'accueil et à la relation aux usagers, notamment par la mise en place d'une GRU associant les services existants en la matière.
- centraliser et assurer le bon traitement des demandes d'assistance communes/agglomération, par la mise en place d'une assistance aux communes et la formalisation d'une plateforme d'échanges.
- formaliser, assurer le développement des mutualisations :
 - o Création de services communs, extension et suivi des services communs existants
 - o Développement de l'ingénierie en direction des communes : prestations, mises à disposition, déconcentrations de missions, ...

MISSIONS :

Dans ce contexte, le (la) Directeur(trice) de la relation aux communes et à l'habitant devra proposer une organisation de cette nouvelle direction, définir le projet de Direction, les objectifs transversaux et par service, dans un esprit d'innovation, et plus particulièrement :

Sur le volet « relation à l'habitant » :

- Encadrer le service accueil/courrier composé d'un chef de service et de 10 agents
- Préparer, animer, à l'échelle de la Communauté d'agglomération, la mise en œuvre d'un projet de gestion de la relation à l'utilisateur (GRU), piloté par la Direction générale et la DGA Relation aux Communes, Administration et Moyens de l'institution, en forte transversalité avec les directions métiers de Grand Paris Sud, les 23 communes, la communication, les directions des systèmes d'information et de l'aménagement numérique :
 - o Centralisation de l'ensemble des informations permettant de dresser un état des lieux et de définir le périmètre de la GRU

- Définition des hypothèses techniques, administratives et financières de déploiement,
 - propositions dans les applications vis-à-vis des relations à l'utilisateur et de la coordination administrative de la relation aux communes,
 - Calendrier de mise en œuvre,
 - Suivi du déploiement en accompagnant la transformation des modes de sollicitation de la collectivité et en faisant évoluer les métiers et lieux d'accueil,
- Organiser l'accueil et l'information du public et des habitants (accueil général de tous les sites, Courrier), selon les objectifs définis par la GRU,
 - Accompagner l'équipe d'accueil en participant à l'évolution des pratiques professionnelles, notamment à travers un projet de Direction,
 - Piloter et dynamiser la démarche qualité, d'amélioration continue dans le lien aux communes et à l'utilisateur,
 - Organiser le front office / back office, les process de traitement des réclamations de la GRU,
 - Assurer la veille réglementaire en lien avec le métier de la relation à l'utilisateur, les évolutions réglementaires et numériques définies au plan national et local et les traduire dans l'organisation des services de la direction,

Sur le volet « relations aux communes » :

- Etudier et proposer un traitement transversal/partagé des échanges villes/agglomération, afin de structurer une « plateforme d'assistance » et la faire évoluer, conformément aux objectifs définis du schéma de mutualisation,
- Assurer le développement des mutualisations, en lien avec les Directions concernées et les communes associées, conformément aux objectifs définis dans un schéma de mutualisation à formaliser et en proposant des formes variées de coopération.
- dimensionner l'équipe dédiée, structurer le service et la coordination administrative, assurer les recrutements nécessaires au vu des arbitrages rendus quant aux périmètres d'intervention de la Direction.

PROFIL :

**Filière technique ou administrative - Catégorie A
Cadre d'emplois des Ingénieurs ou des Attachés
Formation supérieure Bac + 3 minimum**

- **Aptitudes** : pilotage de projet et déclinaison de la mise en œuvre, mobilisation des compétences managériales et logistiques, développement des collaborations transversales, conseil, communication, qualité d'accueil des usagers, outils de gestion de la relation « multicanal », conduite de projets de dématérialisation des procédures.
- **Savoirs** : connaissance de l'organisation et du fonctionnement administratif et politique d'une intercommunalité et ses relations avec les communes membres.
- **Savoir-faire** : animation des équipes autour d'objectifs partagés, conduite de réunions, délégation, coordination d'activité, aisance rédactionnelle et relationnelle.
- **Savoir-être** : sens du service public et de la communication, adaptabilité et grand sens de l'écoute, transversalité, discrétion, réactivité, disponibilité, sens de l'organisation, esprit de synthèse, anticipation et innovation.

Poste à pourvoir rapidement.

Retour des candidatures avant le 23 août 2021.

La collectivité est engagée dans la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes; les candidatures féminines et masculines seront examinées avec la même attention. Aussi, dans le cadre de sa politique d'accueil et d'intégration des travailleurs handicapés, la collectivité facilite leur accès aux emplois territoriaux.

Les candidatures devront être adressées par courrier à la :
Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart
Direction des Ressources et des Relations Humaines
500 place des Champs Elysées - BP 62 Courcouronnes - 91054 EVRY-COURCOURONNES cedex
ou par e-mail : recrutement@grandparissud.fr