

## Responsable direction Relations et Services aux Usagers

**Filière :** administrative

**Grade :** Rédacteur ou Attaché

**Statut :** CDD ou titulaire

**Temps de travail :** 35 heures

**Cadre d'emplois :** Des Rédacteurs ou Attachés

**Catégorie :** B ou A

### Descriptif de l'emploi :

La Commune de Saint Martin de Seignanx compte 6 209 habitants et se situe au sud du département des Landes à 10 kilomètres de l'aire urbaine Bayonne – Anglet - Biarritz. En fort développement urbain et démographique, chef-lieu du canton du Seignanx, elle est l'un des 8 membres de la communauté de communes du Seignanx. Sur un vaste territoire de 4 800 hectares, elle présente des caractéristiques à la fois rurales et urbaines.

La direction Relations et Services aux Usagers (RSU), créée début 2023, regroupe tout un ensemble de compétences dont le point commun est la relation, le plus souvent directe, à l'utilisateur :

- Relation usagers (accueil) – affaires générales
- Centre Communal d'Action Sociale
- Événementiel - culture
- Sport
- Communication
- Médiathèque

Ces services sont disséminés dans différents bâtiments communaux et ont des interactions étroites avec des usagers particuliers mais aussi d'autres partenaires, notamment les associations qui sont près de 60. L'identification et le traitement des différentes demandes sont primordiaux et nécessitent encore des améliorations, la direction RSU pouvant encore évoluer dans son organisation et son fonctionnement. A ce jour, elle compte en tout 8,5 équivalent temps plein et demande un management de proximité régulier, notamment sur quelques services, en instaurant des moments de rencontre, en interne mais aussi avec d'autres directions. L'aspect coordination de par la transversalité des missions exercées est essentiel sur ce poste qui réclame des qualités humaines et des compétences managériales avérées. L'animation pour faire vivre le collectif de direction RSU est essentielle afin de développer l'esprit d'équipe et une culture commune. Il n'est pas nécessaire de maîtriser l'ensemble des domaines couverts par la direction mais il sera important d'en appréhender relativement vite les fondamentaux. Placé sous l'autorité du DGS ce poste pourrait à terme évoluer vers une fonction de Directeur Général Adjoint.

### Les missions principales :

- Suivi et appui au fonctionnement des services, en lien avec les agents et les 5 élus délégués référents (vie sociale & solidarité, vie associative – sport – festivités, communication – culture –

tourisme, démocratie participative – citoyenneté – familles, finances – RH – qualité du service public) :

- Relation usagers – Affaires générales : liste électorales, scrutins, recensement population, état civil, cimetière, gestion archives et accès local, commandes bureautique, permanence partenaires juridiques – économiques – sociaux, affichage légal, aide RH ponctuelle, CCAS en l'absence de l'agent qui en a la charge
- CCAS : conseils d'administration, logement social, demandes aides, suivi dossiers avec les partenaires sociaux, manifestations solidaires, ...
- Événementiel - culture : relation associations et particuliers, occupation équipements, gestion matérielle, planning et organisation des manifestations, gestion des manifestations municipales, marchés non sédentaires, sécurisation passage écoles, ...
- Sport : relation associations et particuliers, occupation équipements, gestion matérielle, organisation manifestations, réalisation d'activités notamment dans le sport santé, ...
- Communication : communication municipale externe et interne, gestion des outils écrits et numériques, suivi des activités et manifestations, ...
- Médiathèque : suivi gestion activités, équipe et équipement
- Promotion de l'action publique et communication
- Organisation et animation des relations à la population
- Conseil, appui technique et organisationnel aux équipes du service, élus délégués référents et DGS
- Veille réglementaire et observation sectorielle
- Pilotage de projets et événements
- Management intermédiaire
- Gestion administrative des ressources humaines
- Mise en œuvre et suivi administratif, juridique, commande publique
- Élaboration, suivi, contrôle budgétaires et financiers
- Organisation et mise en œuvre de dispositifs d'évaluation et de démarches qualité
- Organisation de la mise en œuvre des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail

### **Les compétences :**

Savoirs :

- Textes réglementaires et connaissances de base nécessaires à l'activité exercée (état civil, cimetière, recensement, archives, affaires sociales et fonctionnement CCAS, communication institutionnelle, organisation de manifestations, marchés non sédentaires, utilisation d'équipements et occupation de salles, fonctionnement des associations, activité sportive)
- Code général des collectivités territoriales, code civil, code électoral, ...
- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales
- Connaissance du territoire et de ses différents acteurs
- Connaissance des bâtiments, matériels et équipements de la collectivité nécessaires au fonctionnement du service
- Méthode d'analyse et de diagnostic
- Techniques de rédaction et communication
- Méthode et outils de management
- Règles et procédures budgétaires
- Permis B

Savoir-faire :

- Mettre en place, sécuriser, contrôler et optimiser l'application des procédures administratives
- Superviser l'instruction et le suivi des dossiers
- Superviser la rédaction des documents et des actes administratifs

- Contrôler la légalité et l'application des actes administratifs
- Piloter des projets et événements transversaux
- Organiser des dispositifs d'information et d'accueil des usagers
- Organiser des dispositifs de concertation et de participation sur les projets de la collectivité
- Évaluer et optimiser la qualité de l'interface collectivité-public et la qualité du service rendu à l'utilisateur
- Réaliser des supports de communication
- Organiser et mettre en œuvre un dispositif d'accueil du public
- Concevoir des dispositifs de recueil des demandes de la population
- Prévoir les modalités de régulation avec les usagers et organiser des dispositifs de médiation usagers/administration
- Anticiper et réguler les conflits
- Capacité à répondre aux demandes des usagers dans les limites des compétences, procédures et moyens de la collectivité
- Enregistrer et réguler les demandes des usagers, élus et agents par rapport au planning de travail du service
- Organiser les conditions de fonctionnement quotidien et de pilotage de l'activité pour assurer la continuité et la qualité du service
- Encadrer et animer un service équipe au quotidien = coordination, régulation, délégation, contrôle, suivi
- Répartir en interne et planifier les activités en fonction des contraintes du service, notamment lors de pics d'activité de certains agents et si besoin est en apportant une aide sur le terrain
- Piloter, suivre et évaluer les activités des agents
- Harmoniser les méthodes de travail dans le service
- Gestion administrative des agents (évaluation, formations, congés, absences, ...)
- Conduire les entretiens professionnels annuels
- Évaluer les besoins de formation du service
- Elaborer et suivre des plannings de travail
- Assurer une veille juridique et réglementaire de l'ensemble du service et organiser la diffusion et le partage de l'information avec les équipes
- Apporter une aide technique et méthodologique aux équipes sur des situations complexes, nécessitant une approche particulière ou des recherches complémentaires
- Assurer la coordination interne et externe des activités du service, notamment en organisant et animant des réunions internes au service et inter services
- Fixer des objectifs de service
- Proposer des évolutions pour améliorer le service aux usagers
- Savoir rédiger et communiquer des comptes-rendus d'activité et de réunion, des notes de service
- Savoir élaborer des tableaux de bords de suivi
- Elaborer un budget de service et en contrôler l'exécution

#### Savoir être :

- Sens du service public et de ses valeurs
- Sens des responsabilités
- Force de proposition auprès du responsable hiérarchique et des élus délégués
- Savoir rendre compte et alerter sa hiérarchie
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Qualités relationnelles et humaines
- Pédagogie
- Diplomatie
- Capacités d'élocution et d'expression écrite (maîtrise de l'orthographe)

- Méthode et rigueur
- Capacités d'analyse et de synthèse
- Disponibilité
- Esprit d'équipe
- Sens de l'organisation et de l'adaptation
- Ponctualité
- Réactivité, polyvalence et autonomie
- Discrétion, respect du secret professionnel et devoir de réserve

**Particularités du poste :**

- Importance du service auprès des usagers car il représente l'image de la collectivité et définit la capacité de la commune à enregistrer, comprendre et traiter les demandes qui lui sont faites, dans la limite de ses procédures, règlements, compétences et moyens
- Travail à la fois en bureau et en extérieur sur le territoire communal, ponctuellement pour une aide matérielle
- Diversité des élus délégués référents
- Travail en transversalité avec les différentes équipes du service pour favoriser la cohésion et la communication
- Importante coordination externe (notamment avec les services techniques, entretien des bâtiments, police municipale)
- Reporting régulier auprès des élus et du DGS
- Participation à la réunion bimensuelle du collectif de direction
- Autonomie dans l'organisation du travail
- Travail régulier sur écran
- Réactivité et disponibilité
- Possibilité de remplacement ponctuel de certains agents du service

**Profil du poste :**

- Être titulaire de la Fonction Publique Territoriale ou contractuel
- Expérience professionnelle souhaitée en collectivité, de préférence sur un ou plusieurs des domaines de la direction
- Compétences exigées en matière de gestion d'équipe, avec si possible une expérience
- Être disponible, horaires variables en journée et soirée selon les plannings de service (week-ends, dimanches, jours fériés) et les évènements

**Contact et informations complémentaires :**

- Poste à 35H00 aménagé sur un temps de travail de 37h00 avec 12 jours de RTT
- Rémunération statutaire + régime indemnitaire + NBI + CNAS
- Participation employeur sur la prévoyance et la santé
- Forfait mobilité durable si éligible et chèques cadeaux en fin d'année
- Le poste vous plaît ? Le défi vous tente ? Vous avez envie d'évoluer et de travailler dans une collectivité à taille humaine ? Alors envoyez-nous votre CV + lettre de motivation avec vos prétentions salariales + dernier arrêté de situation administrative + 3 derniers comptes-rendus d'évaluation professionnelle à l'attention de M. le Maire, 47 place Oyon-Oïon, 40390 St Martin de Seignanx, ou par mail à l'adresse suivante : [rh.finances@saintmartindeseignanx.fr](mailto:rh.finances@saintmartindeseignanx.fr)