

Recrute par voie statutaire, voie de mobilité interne ou à défaut par voie contractuelle

## **Un Directeur du Pôle relation usagers et coordination communale (H/F)**

(Cadre d'emplois des attachés territoriaux – catégorie A)

### **Contexte :**

Située au nord des Bouches-du-Rhône et au sud immédiat d'Avignon, la Communauté d'Agglomération Terre de Provence regroupe 13 communes (57 000 habitants). Exerçant différentes compétences notamment la collecte et le traitement des déchets, le développement économique, la politique de la ville, l'habitat, l'action sociale, le tourisme et l'aménagement du territoire, elle souhaite recruter un directeur pour son pôle relations usagers et coordination intercommunale.

Poste à forte dimension stratégique et transversale pour la collectivité, le (la) responsable rattaché(e) directement à la Direction Générale des Services sera attendu(e) sur sa capacité d'initiative et de proposition pour améliorer la relation à l'utilisateur à travers les diverses dimensions de l'accueil, la relation avec les communes membres, la coordination des services et la gestion des assemblées, ainsi que valoriser les actions et les projets portés par la collectivité.

### **Missions du poste :**

- Organiser et animer l'accueil et la relation usagers,
- Participer à l'amélioration de la relation usagers,
- Participer à l'amélioration de l'image par la valorisation des actions et projets portés et par la modernisation de la collectivité,
- Contribuer à la communication interne et externe de la structure,
- Superviser la gestion des assemblées et des instances décisionnelles,
- Appuyer la Direction Générale dans la coordination et le suivi des services
- Assurer la coordination régulière avec les communes membres et être leur interlocuteur de référence au sein de Terre de Provence.

### **Activités et tâches principales du poste :**

- **VOLET ENCADREMENT-MANAGEMENT :**
  - Organiser et planifier le travail de l'équipe,
  - Encadrer et manager les agents et missions du Pôle (accueil, courrier, assemblée, secrétariat de direction et communication)
- **VOLET ACCUEIL – RELATIONS USAGERS :**
  - Accompagner les agents dans la réalisation et l'amélioration de l'accueil,
  - Piloter la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs en analysant les attentes et les comportements des usagers,
  - Piloter la relation multicanale à l'utilisateur (physique, téléphone, courrier, courriel, dématérialisation), notamment en optimisant les parcours de contact et en concevant des dispositifs de recueil des demandes de la population,
  - Assurer la réception et la ventilation du courrier entrant,
  - Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la traçabilité, la fiabilité et la qualité des réponses apportées aux usagers à travers notamment une gestion optimale du courrier,
  - Proposer des réformes et innovations propres à moderniser et à améliorer le fonctionnement de la collectivité,
  - Assurer les fonctions de référent pour la communication des actes administratifs.
- **VOLET COMMUNICATION :**
  - Elaborer et mettre en œuvre un projet de stratégie de communication,
  - Veiller à la cohérence des messages entre l'externe et l'interne à l'égard des différents publics,
  - Veiller à l'harmonisation et à l'optimisation des supports de communication
  - Valoriser et coordonner les informations relatives à la vie de l'établissement afin de les diffuser en interne (en collaboration avec les RH et les autres services) et en externe sur différents supports,
  - Concevoir et organiser des événements,
  - Développer et organiser les relations presse et la ligne éditoriale en relation avec élus/DGS.

- **VOLET COORDINATION INTERCOMMUNALE :**
  - Assurer la supervision de la gestion des assemblées (conseil, bureaux et commissions), veiller au bon déroulement formel et matériel des séances et garantir leur secrétariat,
  - Participer à la planification, à la coordination et à la préparation administratives des séances des assemblées en liens étroits avec la DGS, les directeurs de pôle et les services,
  - Veiller à la régularité administrative des actes réglementaires et du processus décisionnel,
  - Assurer les relations administratives entre la communauté et les communes (réfèrent),
  - Accompagner la Direction Générale dans la coordination et le suivi des services (mise en place de procédures, tableaux de bord, suivi des dossiers)

#### **Qualités requises :**

- **Savoir-faire :**
  - Communiquer,
  - Conduire un projet et concevoir des outils ou dispositifs,
  - Travailler en transversalité,
  - Encadrer et mobiliser une équipe,
  - Gérer un conflit,
  - Organiser une activité,
  - Qualités rédactionnelles.
- **Savoir-être :**
  - Rigueur,
  - Sens de la créativité et de l'innovation,
  - Sens du service public,
  - Esprit d'initiative et d'autonomie,
  - Qualités relationnelles et d'écoute,
  - Sens de la pédagogie,
  - Sens de l'organisation,
  - Capacité d'adaptation,
  - Capacité à porter des projets de transformation.
- **Connaissances :**
  - Des outils de gestion,
  - De l'environnement territorial administratif et des principes de fonctionnement des collectivités,
  - Des instances, processus et circuit décisionnels des assemblées délibérantes,
  - Des principes de rédaction des actes et écrits administratifs,
  - Règles générales du droit, appliquées à la communication, à l'accès aux documents administratifs, aux droits et obligations des usagers, à la communication électorale et aux libertés individuelles,
  - Technique d'accueil et d'organisation,
  - Technique et support de communication et maîtrise des réseaux sociaux.

#### **Conditions et contraintes d'exercice :**

- Disponibilité,
- Discrétion,
- Transversalité.

#### **Rémunération :**

- Statutaire + Régime indemnitaire + participation employeur mutuelle santé labellisée + CNAS + Tickets Restaurants (2 fois par an)

#### **Poste à pourvoir au plus tôt**

Candidature (lettre de motivation manuscrite et CV) à adresser avant le **31 janvier 2022** à :

Madame la Présidente  
Terre de Provence Agglomération  
Chemin Notre Dame BP-1  
13630 EYRAGUES

ou par mail à : [assistante-rh@terredeprovence-agglo.com](mailto:assistante-rh@terredeprovence-agglo.com)