Pour répondre aux défis de demain, La Courneuve recrute pour le service Accueil et Qualité de la Relation aux usagers

Un.e Responsable de l’accueil

**(Cadre d’emplois des Rédacteurs territoriaux - Catégorie B)**

DESCRIPTIF DU POSTE

Directement rattaché.e au responsable du service Accueil et Qualité de la Relation aux usagers, et dans le cadre d’un guichet unique accueillant les publics issus des services éducation, enfance, petite enfance, action sociale, logement et état civil, vous pilotez et coordonnez le pré-accueil des usagers. Encadrant.e d’une équipe de 8 agents, vous êtes garant.e de la qualité du service rendu à la population.

VOS MISSIONS

**Management opérationnel de l’équipe**

* Organiser et suivre les activités de l’équipe, en veillant à la continuité, la qualité et l'homogénéité des services rendus
* Assurer la polyvalence des agents d’accueil
* Développer les compétences des agents en leur assurant un appui technique et en participant à la définition des besoins en formations
* Favoriser la participation et l’expression des agents et les accompagner vers une efficacité collective
* Gérer le temps des membres de l’équipe d’accueil (plannings, absences, …)
* Vérifier l’application des consignes d’hygiène et de sécurité

**Participation à la gestion des ressources humaines**

* Participer à la définition du besoin en recrutement et des profils de postes
* Participer aux entretiens de recrutement
* Accueillir et accompagner les nouveaux arrivants pour assurer leur intégration

**Coordination avec les services opérationnels**

* Assurer l’interface avec les responsables de services concernés par l’accueil commun
* Assurer les liens avec les services Finances pour la tenue de la régie et le service des Ressources Humaines pour les formations permettant le perfectionnement de l’accueil commun

**Gestion des moyens matériels**

* Veiller à ce que l’équipe dispose des outils nécessaires à la réalisation de ses missions
* Accompagner les membres de l’équipe dans l’utilisation de ces outils

PROFIL RECHERCHÉ

* Maîtrise des techniques d’accueil et de la démarche qualité
* Expérience dans l’encadrement d’équipe
* Capacité à formaliser des procédures
* Connaissance du mode de fonctionnement de la fonction publique territoriale
* Méthodologie de la conduite de changement
* Sens du service public
* Capacité d’analyse, d’écoute et de synthèse
* Qualités relationnelles, aptitude à travailler en équipe
* Rigueur, organisation et réactivité
* Autonomie, polyvalence, sens de l’initiative et des priorités

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Caractéristiques : | **Poste permanent à temps complet : 35h / semaine – Travail le samedi matin** | |
| * Poste à pourvoir : | | **Dès que possible** |
| * Rémunération : | **Rémunération statutaire + régime indemnitaire + prime annuelle +**  **plan de formation ambitieux + restaurant municipal + activités culturelles et de loisirs + prestations familiales et de santé** | |

**CANDIDATER**

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser à Monsieur le Maire avant le

**31 août 2020** de préférence par mail : [recrutement@ville-la-courneuve.fr](mailto:recrutement@ville-la-courneuve.fr)

ou par voie postale : Hôtel de ville, Rue Gabriel-Péri 93126 La Courneuve Cedex