

Recrute

Un(e) chargé (e) de relations avec les usagers

Catégorie A

DESCRIPTIF DU POSTE

Sous l'autorité du directeur général des services, en collaboration avec le cabinet du Maire et avec les services d'accueil, vous avez la responsabilité de la mise en place d'un processus de réponses systématiques aux requêtes des usagers (entre 700 et 1000 par an).

Il vous revient également de définir le processus, d'identifier les moyens nécessaires, de le mettre en œuvre et de le faire vivre.

MISSIONS

- Concevoir et mettre en place une procédure de traitement des requêtes des usagers en associant les différents acteurs au projet :
 - Proposer le déploiement d'outils,
 - Proposer des procédures, des circuits de décision,
- Animer le processus de traitement des requêtes des usagers en :
 - Examinant quotidiennement les demandes et plaintes des usagers,
 - Proposant pour chacune, un circuit d'examen et de réponse,
 - S'assurant que les services donnent suite aux requêtes qui leur sont attribuées,
 - Prenant en charge en direct les requêtes les plus complexes,
 - Réalisant une veille statistique,
- Participer à l'animation des outils transversaux concourant à l'information des usagers :
 - S'assurer du bon niveau d'information des agents chargés d'accueillir le public,
 - Assurer une veille sur le site internet et concourir au développement de procédures.

PROFIL

- ✓ Votre sens de l'innovation, vos connaissances de l'environnement territorial et des outils numériques d'information des usagers vous permettent de développer et d'animer le processus de traitement des requêtes des usagers,
- ✓ Capacité à travailler en transversalité, à fédérer, à accompagner le changement,
- ✓ Très bonnes qualités rédactionnelles et aptitude à la présentation d'un argumentaire en réponse à un problème ou une question,
- ✓ Rigueur, méthode, autonomie, diplomatie, goût pour la satisfaction du public.

MODALITES DE RECRUTEMENT

Recrutement par voie statutaire (cadre d'emplois des attachés) ou, à défaut, contractuelle.

Candidatures : adresser CV, lettre de motivation et dernier arrêté de situation administrative pour le 6 novembre 2019 à **Monsieur le Maire - Terres de Montaigu, communauté de communes Montaigu-Rocheservière** - Direction des ressources humaines- 35 avenue Villebois Mareuil - 85607 MONTAIGU VENDEE Cédex **ou par mail** : recrutement@terresdemontaigu.fr

Pour tout complément d'information : Maxime FRUCHET, DGS de Montaigu-Vendée. Tél : 02 51 09 21 25
1^{ère} session d'entretiens : le **19 novembre 2019**



Montaignu-Vendée est une commune nouvelle de 20 000 habitants créée le 1^{er} janvier 2019 de la fusion des communes de Boufféré, La Guyonnière, Montaignu, St Georges de Montaignu et de St Hilaire de Loulay. C'est la 4^{ème} ville de Vendée