



DIRECTEUR.TRICE DES RELATIONS USAGERS (H/F)

Réf : 25-049

Filière administrative | Catégorie A

Bagnolet est une ville dynamique de 40 000 habitants (surclassée sur la strate 40 000/80 000 habitants). Elle est située aux portes de Paris et accessible par le métro (ligne 3 - station Gallieni).

Membre de l'EPT Est Ensemble, elle bénéficie d'un fort dynamisme urbain et économique ainsi que du second parc hôtelier francilien. Territoire à forts enjeux urbains et sociaux (projets ANRU notamment), la Ville de Bagnolet mène une politique ambitieuse de modernisation et de restructuration de son administration.

La proximité avec les administré.e.s dans une relation réciproquement exigeante constitue une priorité. La Ville s'attache à déployer, dans l'ensemble des politiques publiques qui la concerne, des politiques publiques ambitieuses au service des Bagnoletaises et des Bagnoletais.

La Direction des Relations Usagers assure l'accueil et conseille le public dans ses démarches administratives à l'Hôtel de Ville, en transversalité avec l'ensemble des services communaux rendus au citoyen.

Elle assure également les services publics de l'état-civil, funéraires, des élections, des affaires militaires, du recensement.

Missions

- Coordonner et optimiser la gestion des activités de la Direction :
 - Encadrer la Responsable Etat Civil/Funéraire/Elections,
 - Professionnaliser les métiers de la relation à l'usager en assurant le management des agents de la direction,
 - Evaluer et optimiser la qualité des relations de la collectivité avec les citoyens : optimiser les ressources selon les flux et pics d'activité, contrôler les réponses aux demandes de la population (dysfonctionnements, réclamations, délais de réponses, etc.), contrôler la bonne gestion des réclamations en lien avec les services concernés, etc.,
 - Développer des outils de pilotage de l'activité des services,
 - Procéder à la gestion financière de la Direction.
- Piloter et manager le guichet unique :
 - Coordonner le fonctionnement et l'organisation du standard, de l'accueil central, des prestations municipales et de l'état-civil,
 - Elaborer, suivre et actualiser les procédures et outils internes,
 - Assurer de l'appropriation et du respect des procédures par les agents ainsi que de la qualité de traitement des demandes reçues,
 - Encadrer, former, animer et évaluer l'équipe ; organiser et développer la polyvalence des missions des agents et veiller à leur montée en compétences,
 - Gérer les conflits au sein du service et avec les usagers.

- Pour le service Etat-Civil/Funéraire/Elections :
 - Suivre, contrôler les opérations liées à l'enregistrement, la conservation, les rectifications, la publicité des actes d'état civil
 - Suivre et contrôler les opérations liées aux dossiers des affaires générales (CNI-passeport, sortie de territoire, attestation d'accueil, recensement militaire, débit de boisson, certificats, légalisations etc.)
 - Impulser, suivre et contrôler l'organisation des différents scrutins électoraux
 - Superviser les révisions des listes électorales et des scrutins
- Assurer la programmation des machines à voter pour les scrutins

Profil

De formation supérieure (BAC + 3 minimum), vous disposez d'une expérience en management et en gestion de projet au sein de la fonction publique territoriale.

Vous connaissez :

- L'environnement des collectivités, les acteurs institutionnels et les enjeux des politiques publiques,
- Le cadre législatif et réglementaire, les procédures administratives et l'actualité en matière d'état civil, d'affaires générales et de droit funéraire.

Vous possédez une réelle vision concernant la modernisation de l'action publique territoriale et notamment des idées sur les accueils et la relation à l'utilisateur.

Vous disposez également d'un socle de compétences en droit, notamment en droit public, afin d'assurer une veille juridique auprès de la direction.

Vous savez mettre en œuvre les techniques de management de projet et d'accompagnement aux changements.

Vous êtes capable de réaliser un diagnostic, de manager des équipes, de déléguer et évaluer l'activité.

Vous êtes doté d'un sens de l'organisation et de la planification et vous maîtrisez l'outil informatique (outils collaboratifs, logiciels métiers, bureautique...).

Enfin, vos qualités relationnelles vous permettent d'être à l'écoute de vos interlocuteurs, de porter un projet mettant le citoyen au cœur du dispositif et de développer la communication en vue de satisfaire les usagers.

Poste à pourvoir par voie de mutation ou par voie contractuelle.

Dans le cadre de sa politique de recrutement, ce poste est ouvert aux travailleurs handicapés.

Avantages

La ville de Bagnolet est dotée d'une Direction des Ressources Humaines investie en matière d'accueil et d'accompagnement de ses nouveaux agents.e.s. Les rémunérations et avantages sociaux accordés sont les suivants :

- ☞ rémunération statutaire + RIFSEEP (IFSE + CIA) ;
- ☞ N.B.I : (uniquement les titulaires)
- ☞ Nombre de congés annuel 25 + 14 ARTT
- ☞ participation de l'employeur aux mutuelles labellisées ;
- ☞ remboursement à 75 % des frais de transport ou versement d'un forfait mobilité durable ;
- ☞ adhésion au CASC (Comité d'Actions Sociales et Culturelles dès 6 mois d'ancienneté) ou CNAS ;

Candidater

Merci d'envoyer CV + lettre de motivation en rappelant la référence de l'offre, à l'adresse :

✉ service.recrutement@ville-bagnolet.fr avant le **22 août 2025**.