

## Chef.fe de secteur Accueil

<b>Pôle RH et Modernisation – Direction Innovation Transformation Usagers</b>	
<b>Classification</b>	<p><b>Éléments administratifs du poste</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filière : administrative ;</li> <li>▪ Catégorie et cadre d'emploi : poste de catégorie B relevant du cadre d'emploi des rédacteurs territoriaux ;</li> <li>▪ Fonction d'encadrement : oui</li> <li>▪ Cotation du poste : B5</li> <li>▪ NBI encadrement</li> <li>▪ Quotité de travail : 100%.</li> </ul> <p><b>Lieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'affectation : Saint-Denis</li> </ul> <p><b>A noter</b> Tous nos postes sont handi-accessibles.</p>
<b>Environnement du poste de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pôle : RH et modernisation</li> <li>▪ Direction : Innovation Transformation Usagers</li> <li>▪ Service : Relation Usagers</li> <li>▪ Composition de l'équipe : 13 chargé.e.s d'accueil physique ou multicanal (cat. C)</li> </ul>
<b>Position du poste dans l'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supérieure hiérarchique directe : Responsable du bureau des accueils</li> </ul>
<b>Raison d'être du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer l'encadrement des chargé.e.s d'accueil, en lien avec le second chef de secteur</li> <li>▪ Garantir la qualité de l'accueil et de l'information aux usagers</li> <li>▪ Mettre en œuvre les orientations de la politique relation usagers de la collectivité</li> </ul>
<b>Missions principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En partenariat avec les encadrants du bureau, vous assurez <b>l'encadrement de proximité d'une des deux équipes de chargés d'accueil</b> en veillant à garantir la continuité de service.</li> <li>▪ Vous <b>animez votre équipe</b> au quotidien pour assurer l'homogénéité des pratiques, développer les compétences des agents et favoriser la cohésion d'équipe (briefs journaliers, réunions hebdomadaires, points qualité, ateliers...).</li> <li>▪ Vous <b>pilotez des projets de modernisation et d'amélioration de l'accueil</b>. Vous accompagnez le changement auprès des agents et menez des actions de</li> </ul>

	<p>mesure de la satisfaction des usagers, le suivi des incidents, la structuration d'outils de communication etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vous <b>pilotez les indicateurs d'activité du secteur et participez à la rédaction d'outils d'aide à la décision</b> (revues mensuelles, bilans, RAP/PAP...).</li> <li>▪ Vous <b>êtes l'interlocuteur des directions</b> pour la définition et le suivi des process d'accueil sur les sites centraux.</li> <li>▪ Vous <b>contribuez aux projets du service, notamment en apportant votre expertise « accueil »</b>.</li> </ul>
<p><b>Compétences souhaitées sur le poste</b></p>	<p><b>Compétences relationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Savoir assurer un management de proximité : association aux projets, supervision des activités et animation d'équipe</li> <li>▪ Savoir valoriser ses collaborateurs et créer une cohésion d'équipe</li> <li>▪ Savoir gérer les relations conflictuelles et tensions au sein des équipes</li> <li>▪ Apporter une aide technique et méthodologique aux agents et favoriser leur participation</li> <li>▪ Savoir animer un réseau partenarial</li> <li>▪ Assurer la conduite du changement et accompagner les équipes à la montée en compétences</li> </ul> <p><b>Compétences organisationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Savoir conduire des projets et organiser des tâches en coopération</li> <li>▪ Savoir organiser et planifier les activités des agents ou de l'équipe en fonction des objectifs et de la charge de travail</li> <li>▪ Gérer les plannings, congés et absences du personnel</li> <li>▪ Savoir élaborer, mettre en œuvre, évaluer et réajuster une procédure de travail</li> <li>▪ Savoir diffuser de l'information de manière ascendante, descendante, transversale, en interne et/ou en externe</li> <li>▪ Savoir proposer des solutions et adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu</li> </ul> <p><b>Compétences techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maîtriser les techniques d'accueil et de l'organisation d'un service en lien direct avec les usagers</li> <li>▪ Etablir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord</li> <li>▪ Evaluer et améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur</li> <li>▪ Rédiger des comptes rendus, bilans, procédures</li> <li>▪ Savoir gérer une procédure de marché à bon de commande</li> </ul>

**Moyens mis à disposition** : Outils bureautiques

**Niveau d'études** : Bac

**Diplômes requis** :

**Expérience(s) professionnelle(s) sur un poste similaire**

Souhaitée(s)  Requise(s)

### Caractéristiques principales liées au poste

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Horaires spécifiques (ponctuellement) | <input type="checkbox"/> Logement de fonction                    |
| <input type="checkbox"/> Permis de conduire obligatoire        | <input type="checkbox"/> Vaccins obligatoires                    |
| <input type="checkbox"/> Déplacements province et étranger     | <input type="checkbox"/> Port d'une tenue de travail obligatoire |
| <input type="checkbox"/> Astreintes                            | Autre caractéristique :  |

*Le département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent·e·s sur toute mission relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.*