

Responsable du service Accueil Unique et Démarches Citoyennes (f/H)

Description

Notre collectivité

La Ville de Saint-Grégoire a à cœur de mener à bien au profit de ses habitants une politique innovante et dynamique dans un environnement très agréable. Venez le constatez par vous-même, on vous attend. Pour y parvenir, elle s'appuie sur l'expertise et les compétences de ses 140 agents permanents exerçant plus de 80 métiers différents affectés dans 22 services.

Le poste

La Ville recrute un **Responsable du service Accueil Unique et Démarches Citoyennes (F/H)** pour assurer la coordination de l'accueil du public et des démarches administratives en lien avec la population.

Missions principales du poste de Responsable de l'Accueil :

- Participer activement à la définition et à la mise en œuvre des orientations stratégiques en matière d'accueil du public, avec pour objectif une **expérience usager de qualité dès le premier contact**, en veillant à véhiculer une image positive et professionnelle de la collectivité.
- Piloter le développement et la coordination de l'espace **France Services**, ainsi que l'organisation de la gestion des **titres sécurisés** (CNI / passeports), dans une logique d'efficacité, de lisibilité de l'offre de services et de satisfaction des usagers.
- Encadrer et animer l'équipe du **service Accueil Unique et démarches citoyennes**, en garantissant une posture orientée « service public » et en développant une culture commune de l'écoute, de la réactivité et de la qualité de service.
- En lien étroit avec le **cabinet du Maire**, assurer une remontée fluide et régulière des demandes exprimées par les citoyens, et veiller à la bonne transmission des éléments de réponse ou des éléments de langage à diffuser auprès des agents d'accueil.
- Élaborer, suivre et contrôler le **budget du service**, en garantissant une gestion rigoureuse et adaptée aux besoins du public et des agents.
- Assurer une **bonne coordination avec l'ensemble des services municipaux**, pour garantir une réponse cohérente, transversale et orientée usager, et favoriser la fluidité des parcours administratifs.

Missions secondaires du poste de Responsable de l'Accueil :

- Assurer les fonctions de régisseur photocopie et Grégopass

Votre profil

Profil recherché :

Compétences attendues :

- **Bonne connaissance des enjeux, des évolutions réglementaires et des politiques publiques** liées à l'accueil des usagers, à la gestion de l'information administrative, et aux dispositifs de proximité (notamment France Services).
- **Solide capacité à organiser, piloter et animer une équipe**, dans une logique de coordination, de montée en compétence et de culture partagée du service à l'utilisateur.
- **Maîtrise des outils bureautiques et numériques** (Pack Office) et connaissance des **logiciels métiers** couramment utilisés dans les services d'accueil et de gestion des démarches citoyennes (Synbird, Hubeo, Libr'air, Fluxnet, Kélio, Web Délib...).
- **Aptitudes avérées en rédaction, en synthèse et en reporting**, permettant d'assurer le suivi des activités, la traçabilité des demandes et la qualité de l'information transmise aux usagers comme aux services partenaires.

Qualités personnelles :

- **Forte orientation « service public »**, sens du **dialogue constructif** et aptitude à la **médiation**, pour accueillir et accompagner tous les publics avec bienveillance, équité et professionnalisme.
- **Rigueur, autonomie** dans l'organisation du travail et capacité à **hiérarchiser les priorités** dans un environnement parfois exigeant ou soumis à des pics d'activité.
- **Excellentes qualités relationnelles**, goût du **travail en équipe** et **aisance pédagogique** pour encadrer, animer et faire monter en compétence les agents d'accueil.
- Grande **capacité d'adaptation** face à la diversité des situations rencontrées et des publics accueillis, en faisant preuve de sang-froid, de souplesse et de discernement.

Conditions particulières :

- Permis B requis
- Matériel mis à disposition : PC portable, double écran, téléphone portable

RECRUTEMENT :

Recrutement contractuel ou statutaire (cadre d'emploi des Rédacteurs)

Poste à temps complet, base 37h + RTT, encadrement d'une équipe de 8 à 10 personnes, poste éligible au télétravail (une journée/semaine)

- Rémunération selon profil + régime indemnitaire : IFSE + CIA (1.75 fois le salaire mensuel au 01/01/2027) – si contrat, régime indemnitaire au terme de la période d'essai

- Participation Employeur au Contrat collectif de Prévoyance 7.00€/mois
- Possibilité de mutuelle à compter du 1^{er} janvier 2026 avec participation employeur envisagée à 15 € mensuel
- Participation aux frais de transport 75% abonnement
- Forfait mobilité durable sous réserve de remplir les conditions
- Titres restaurant : 21/mois – valeur 6.00 € – participation 50%
- Adhésion au CNAS (Chèques vacances/ billetterie / locations / abonnements /allocations...) – (si contrat au terme de la période d'essai)

Merci de postuler avec CV et lettre de motivation à l'attention de Madame le Maire, ainsi qu'avec votre dernier arrêté de situation (+ dernier entretien annuel) avant le : 08/09/2025.

[Candidater](#)