

RESPONSABLE DE CELLULE RELATION AUX USAGERS

IDENTITE ET CADRE STATUTAIRE DE L'AGENT

NOM Prénom

Statut : Titulaire/Contractuel (Article L.332-14 du CGFP ou article L.332-8 disposition 2 du CGFP)

Catégorie : B

Filière : Administrative/Technique

Cadre d'emplois : Rédacteur / Technicien

Famille de métiers : Encadrement de proximité

Niveau d'études minimum requis : Diplôme de niveau 4 ou équivalent et/ou justifier d'une expérience d'au moins un an sur des fonctions similaires

Temps de travail : Complet

Cycle hebdomadaire : 35 Heures

Date prévisionnelle de prise de poste : 01/09/2022

POSITIONNEMENT DU POSTE

Direction Générale Adjointe des Services Techniques

Direction de la Gestion des Déchets et de l'Errance Animale

Service Collecte des Déchets

Cellule Relation aux Usagers

N+1 : Responsable du Service Collecte des Déchets

DEFINITION METIER

Le/la Responsable de Cellule garantit le bon fonctionnement de la cellule. Il/elle est force de proposition et veille à l'application et à l'évolution des procédures en vigueur. Il/elle pilote les projets qui lui sont confiés. Il/elle est en charge du suivi budgétaire et du développement des compétences des agents placés sous sa responsabilité. Il décline les axes stratégiques de l'EPCI en actions opérationnelles.

FINALITE DU POSTE

Dans le but de garantir une relation à l'utilisateur de qualité, le/la Responsable de la Cellule Relation Usagers assure la prise en charge et le traitement des différentes demandes en gérant l'Unité Centre d'appels (Numéro Vert), le secrétariat du service Collecte des déchets, et l'unité de la Redevance Spéciale. Il/elle est en charge de la rédaction, de l'analyse, et du suivi du marché de maintenance, d'acquisition et de mise à disposition des bacs roulants. Il/elle assure également le suivi du marché de fournitures et de livraison des composteurs individuels.

Il/elle est force de propositions pour améliorer en continu les procédures dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie déchets de l'EPCI à moyen et long terme.

ACTIVITES PRINCIPALES

TRONC COMMUN « Management opérationnel »

- Assurer le management des agents,
- Organiser et structurer les équipes,
- Participer au développement de l'EPCI,
- Piloter et évaluer les projets et activités,
- Assurer une fonction de contrôle et de validation des productions au regard des procédures internes et de la réglementation en vigueur,
- Fixer des objectifs opérationnels à ses collaborateurs et savoir les évaluer,
- Valoriser les qualités et compétences de ses collaborateurs,
- Optimiser la gestion financière,
- Donner du sens aux actions en déclinant les axes stratégiques de l'EPCI.

TRONC COMMUN « Management RH »

- Traiter les données administratives liées à la gestion des ressources humaines (gestion des congés, des plannings, des heures supplémentaires, etc.),
- Réaliser les entretiens professionnels,
- Participer à la préparation du plan de formation,
- Participer à l'actualisation des fiches de postes lors de la campagne annuelle d'évaluation.

TRONC COMMUN « Gestion de projet »

- Elaborer ou participer à l'élaboration du ou des cahiers des charges des projets,
- Piloter le projet en constituant, organisant, coordonnant et animant l'équipe projet selon le cahier des charges,
- Constituer, animer et coordonner un groupe de travail et/ou un réseau de partenaires,
- Construire une méthodologie adaptée aux projets : déterminer une programmation des actions et des moyens à mettre en œuvre, élaborer des procédures adaptées,
- Produire les outils de suivi et de reporting (analyses statistiques, cartographiques, quantitatives et/ou qualitatives) associés au projet,
- Participer à la négociation et à l'allocation des moyens et optimiser les ressources prévisionnelles allouées dans le cadre des projets,
- Gérer et anticiper les risques et les aléas sur le projet,
- Alerter l'autorité sur les opportunités et les risques (techniques, juridiques, financiers, etc.) inhérents à une stratégie ou à un projet,
- Communiquer sur l'avancement du projet,
- Exercer une fonction de veille sur le domaine traité,

RESPONSABLE DE CELLULE RELATION AUX USAGERS

- Participer aux bilans et aux retours d'expérience.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES PRINCIPALES

Connaissances	I	P	M	E
Environnement territorial			X	
Organisation et services de l'EPCI			X	
Instances, processus et circuits de décision de l'EPCI			X	
Environnement professionnel du/des domaines d'activité (acteurs, partenaires, etc.)			X	
Enjeux, évolutions et cadre normatif du/des domaines d'activité			X	
Règles de déontologie du/des domaines d'activité			X	
Finances publiques, comptabilités publique et privée		X		
Marchés publics et achats		X		
Financements publics (dont circuits de demandes de subventions)		X		
Statut de la fonction publique territoriale		X		
Techniques de management			X	
Principes du management opérationnel			X	
Méthodologie et outils du management par objectif		X		
Techniques de négociation		X		
Méthode et ingénierie de projet		X		
Dialogue social		X		
Savoir-faire	I	P	M	E
Conseiller		X		
Manager une équipe		X		
Programmer, planifier et coordonner les activités			X	
Savoir déléguer, contrôler et évaluer			X	
Gérer un conflit			X	
Travailler et animer en/une équipe (en transversalité)			X	
Travailler et animer en/un réseau		X		
Animer une réunion			X	
Élaborer et gérer un budget		X		
Conduire et gérer un projet		X		
Communiquer en interne et en externe			X	
Réaliser un reporting écrit et oral (tableaux de bord, indicateurs, etc.)			X	
Rédiger un cahier des charges			X	
Assurer une veille juridique et réglementaire			X	
Outils bureautiques et environnement Web			X	
Logiciels métiers			X	

Savoir-être

Esprit d'analyse et de synthèse	Sens des responsabilités
Autonomie	Sens relationnel
Rigueur	Esprit d'équipe
Organisation	Force de proposition
Disponibilité	Diplomatie
Réactivité	Discrétion

ACTIVITES SPECIFIQUES

- Rédiger des marchés publics (acquisition/maintenance/livraison de bacs roulants, gestion des déchets carnés, etc.),
- Assurer le déploiement et le suivi du marché des bacs roulants et de composteurs (suivi technique et administratif),
- Participer à la définition et à la mise en œuvre de la Gestion de la Relation Usagers (GRU),
- Coordonner les différents services pour le déploiement de la Redevance Spéciale et assurer son suivi par la mise en place d'indicateurs.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES SPECIFIQUES

Connaissances	I	P	M	E
Savoir-faire	I	P	M	E

ACTIVITES SECONDAIRES

Réf. : DRH_2022_FP_RCRU
Création : 02/10/2018
Mise à jour : 06/04/2022

FICHE DE POSTE



RESPONSABLE DE CELLULE RELATION AUX USAGERS

TECHNICITE

CONDITIONS D'EXERCICE

<u>Lieu d'affectation</u> : Siège (Le Crayon).	<u>Bureautique</u> : Poste de travail, Logiciels métier, Téléphone mobile.	<u>Certification/Brevet/Permis</u> : Permis B.	<u>Conditions particulières</u> : Gestion du temps arythmique : horaires irréguliers, avec amplitude variable en fonction des obligations de service public. Poste ouvrant droit à la NBI.
---	---	---	--

NB : Une fiche de poste n'a pas vocation à être exhaustive. Elle peut évoluer (révision, mise à jour) en fonction des nécessités de service.