



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-de-service-accueil-et-parcours-usagers-f-h>

Responsable de service Accueil et parcours usagers F/H

Description

Vos principales missions

Piloter et innover

- Décliner les objectifs stratégiques en actions concrètes pour les mairies de proximité.
- Impulser un projet transversal autour de la qualité d'accueil et du développement des démarches en ligne.
- Améliorer la cohérence du parcours usager et développer une approche omnicanale (accueil physique et numérique).

Manager et accompagner

- Encadrer une équipe de 4 responsables de mairies de proximité et 2 agents dédiés au numérique, représentant près de 40 agents au total.
- Organiser, planifier et suivre l'activité tout en animant une dynamique d'innovation et d'amélioration continue.
- Développer les compétences, conduire les entretiens professionnels et garantir un climat de travail sain et collaboratif.

Coordonner et collaborer

- Renforcer les liens avec les services municipaux et métropolitains pour enrichir l'accueil de premier niveau.
- Piloter les groupes de travail qualité d'accueil et la gestion des salles municipales.
- Accompagner la mise en œuvre du Dossier Famille Unique et l'évolution du Portail citoyen de la Ville de Saint-Étienne.

Travailler à la Ville de Saint-Étienne, c'est aussi bénéficier d'avantages variés :

- Une protection sociale efficace (mutuelle et prévoyance performantes) avec participation financière de la collectivité.
- Des avantages pour le quotidien : titres-restaurant, aides au déplacement, prestations sociales.
- Une offre de formation complète et de réelles possibilités d'évolution de

Organisme employeur

COMMUNE DE SAINT ETIENNE

Type de poste

Temps plein

Secteur

ADMINISTRATION PUBLIQUE
GÉNÉRALE

Lieu du poste

42218, ST ETIENNE, ST
ETIENNE, France

Date de publication

13 octobre 2025 à 17:08

Valide jusqu'au

12.11.2025

carrière.

- Une collectivité engagée pour l'inclusion et la lutte contre les discriminations.
- Une offre avantageuse de loisirs, activités sportives et culturelles favorisant la convivialité.
- La possibilité de télétravailler (selon les métiers).

Qualifications

Profil recherché

- Manager expérimenté
- Chef de projet
- Connaissance du fonctionnement d'une collectivité
- Connaissance du statut de la fonction publique territoriale serait un plus
- Formation en droit public