



<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