



## PRESENTATION

Située dans le département des Hauts-de-Seine en Île-de-France, la ville de Boulogne-Billancourt compte 120 071 habitants. 1<sup>ère</sup> ville de la région Île-de-France après Paris et 36<sup>e</sup> ville de France, elle bénéficie d'un patrimoine architectural et urbain d'une exceptionnelle diversité.

Boulogne-Billancourt jouit d'un dynamisme lié à la pluralité de ses fonctions urbaines : 2<sup>e</sup> pôle d'emploi du département des Hauts-de-Seine, parc résidentiel, armature commerciale équilibrée dont l'attractivité dépasse largement les limites du territoire communal ainsi que d'équipements de proximité adaptés aux besoins de la population.

Une ville d'exception pour son cadre de vie, son rayonnement culturel ainsi que son attractivité économique.

## LA DIRECTION DE L'ACCUEIL ET QUALITÉ RECRUTE LE DIRECTEUR (F/H)

### CADRE D'EMPLOI

**Cadre d'emploi : Attachés territoriaux**

**Référence : DAQ/directeur**

*La direction de l'Accueil et de la Qualité a pour mission de piloter et développer les démarches qualités et de gestion de la relation citoyen au sein de la collectivité.*

### VOS MISSIONS CHEZ NOUS

**Votre mission principale :**

Sous l'autorité du Directeur Général Adjoint du pôle Enfance et Jeunesse, vous assurez le management stratégique et opérationnel de la direction et pilotez la relation aux usagers, notamment la modernisation de la fonction accueil dans une logique qualité (espaces d'accueil du public, mise en place de process, développement des compétences, suivi des demandes des citoyens, etc.).

**Vos activités :**

Sous l'autorité du DGA, vous supervisez et coordonnez les actions des 3 services suivants :

- Le service Espace accueil des familles, chargé de l'accueil des familles en mairie et en ligne (inscriptions, quotient familial, facturation, encaissement), (18 agents),
- Le service Accueil des citoyens, chargé de l'accueil physique, téléphonique et événementiel (27 agents),
- Le service Courrier, assurant la responsabilité du traitement et du suivi du courrier entrant et sortant, de la GRC et des appariteurs (9 agents),

Vous supervisez et coordonnez également :

- Le chargé de mission qualité et gestion de la relation citoyenne.

Dans ce cadre, vous vous assurez :

- De la mise en œuvre d'une démarche qualité,
- Du pilotage de la GRC avec accompagnement des directions,
- De l'accompagnement des agents pour une évolution des compétences tournée vers le développement des outils numériques,
- De l'adaptation de l'offre proposée aux citoyens aux nouveaux outils numériques,
- De l'audit et la mise en œuvre d'une organisation en interne capable de répondre à ces enjeux.

Vous êtes garant de l'optimisation des procédures administratives et développez les outils numériques pour l'amélioration des services aux usagers.

Enfin, vous pilotez l'outil informatique de traitement des courriers entrants et sortants et accompagnez les directions.



## CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS ?

### Profil

Titulaire d'un diplôme de formation supérieure de type bac + 4/5 en administration publique ou équivalent, vous justifiez d'une expérience significative dans des fonctions similaires au sein d'une collectivité territoriale.

### Compétences et qualités requises

Rigoureux, organisé, dynamique, doté d'une bonne culture territoriale, vous avez une capacité d'analyse et de synthèse. Vous disposez de bonnes compétences managériales, et êtes à même de fédérer et diriger vos équipes. Vous avez un bon relationnel et le sens de la communication. Vous disposez de qualités rédactionnelles. Vous êtes à l'aise avec la gestion et le pilotage de projets. Vous êtes disponible, et avez le sens du service public. Vous faites preuve d'adaptabilité.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

### Vos horaires :

- Du lundi au jeudi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h45
- Le vendredi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h00.

### Votre lieu de travail :

- Hôtel de ville.

## POURQUOI REJOINDRE NOS ÉQUIPES ?

Pour améliorer la qualité de vie au travail de nos agents, nous proposons une politique Ressources Humaines active, un plan de formation adapté à votre évolution de carrière, un accompagnement à la préparation des concours ainsi qu'une offre de formation continue.

### Vous profiterez également

- D'un restaurant municipal.
- D'une mutuelle et un maintien de salaire subventionnés par la collectivité.
- Ainsi que d'un comité des œuvres sociales.

## POUR CANDIDATER

TRANSMETTEZ VOTRE CANDIDATURE EN RAPPELANT LA REFERENCE DAQ/DIRECTEUR (NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA DATE LIMITE DE TRANSMISSION INDIQUÉE DANS L'ANNONCE CORRESPONDANTE SUR NOTRE SITE).

### - PAR VOIE POSTALE :

MONSIEUR LE MAIRE  
26, AVENUE ANDRE MORIZET  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

### - OU PAR MAIL :

[RECRUT@MAIRIE-BOULOGNE-BILLANCOURT.FR](mailto:RECRUT@MAIRIE-BOULOGNE-BILLANCOURT.FR)

## COMMENT VENIR CHEZ NOUS ?

Boulogne-Billancourt est une ville très accessible : métro, tramway ou bus.

La Ville de Boulogne-Billancourt œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

