



## Responsable de la cellule Accueil physique et téléphonique à la Direction de la Relation aux Usagers et Démocratie - H/F

Référence : 26-1080

Titulaire et contractuel.le

HAUTE GARONNE (31)

A

✓ Catégorie : A

✓ Cadre Emploi : Attachés territoriaux

✓ Grade : Attaché territorial, Attaché territorial hors classe, Attaché territorial principal

## Présentation de la collectivité, de la direction et du service

Le Conseil départemental de la Haute-Garonne, collectivité territoriale engagée dans le développement et le bien-être de ses habitants, oeuvre au quotidien pour améliorer la qualité de vie sur l'ensemble de son territoire. Il met en oeuvre des politiques publiques ambitieuses et responsables, visant à répondre aux besoins des Haut-Garonnais dans des domaines clés tels que les solidarités, l'éducation, les transports, la culture et l'aménagement du territoire. En tant qu'acteur central du développement local, le Conseil départemental s'investit dans des projets innovants, visant à garantir une gestion publique efficace, transparente et au plus près des attentes des usagers.

La Direction « Relation usagers et démocratie » est en charge de développer et de mettre en oeuvre une nouvelle stratégie de la relation usagers, la feuille de route démocratie participative ainsi que la mise en synergie et complémentarité des fonctions « accueil des usagers » et « démocratie participative ».

Cette direction répond à l'ambition du projet de mandature de qualité de l'accueil, de qualité du service public et de simplification de la relation à l'utilisateur d'une part, et d'association des citoyennes et des citoyens à la construction de ses politiques publiques d'autre part.

Elle est constituée de 2 services :

- « Parcours et relation usagers » en charge du pilotage opérationnel des fonctions d'accueil généraliste, du pilotage stratégique de la démarche globale d'amélioration de la relation aux publics de la collectivité et de la coordination des projets stratégiques sectoriels en la matière.

- « Démocratie participative » en charge du pilotage des objectifs de la collectivité en matière de démocratie participative, du pilotage opérationnel et du développement des instances permanentes de démocratie participative (assemblée citoyenne notamment), du pilotage et du développement des outils et de la diffusion du dialogue citoyen dans l'accompagnement des transitions démocratiques de la collectivité et en matière d'innovation des politiques publiques.

## Enjeux , Missions, Conditions particulières d'exercice

## Enjeux et objectifs du poste :

Encadrer et professionnaliser l'équipe en charge de l'accueil physique et téléphonique afin d'assurer un accueil de premier niveau efficace.

Améliorer la qualité et la performance de l'accueil multicanal pour garantir une réponse fiable aux usagers.

Piloter l'amélioration continue de l'accueil en cohérence avec la stratégie de la collectivité.

Optimiser les organisations et outils de la relation usagers.

Promouvoir une culture commune de l'accueil au sein de la collectivité.

## Missions principales :

### Encadrement de l'équipe en charge de l'accueil physique et téléphonique :

- Encadrer l'équipe et superviser l'ensemble des activités d'accueil
- Organiser, planifier et prioriser le travail des équipes
- Animer les réunions et mobiliser les agents autour des objectifs de qualité de service
- Accompagner les agents au quotidien, gérer les situations sensibles et apporter un appui technique
- Garantir la continuité de service et assurer la gestion des plannings
- Faire respecter les procédures et la réglementation en vigueur
- Participer à la gestion RH (recrutement, congés, parcours professionnels...)
- Conduire les entretiens professionnels et développer les compétences de l'équipe
- Assurer la circulation de l'information au sein de l'équipe et auprès de la hiérarchie
- Suivre l'activité, signaler les difficultés et veiller aux conditions de travail
- Proposer et mettre en oeuvre des évolutions organisationnelles
- Accompagner la professionnalisation du 1er niveau de réponse
- Garantir un accueil de qualité : écoute, information, orientation, traitement des demandes

### Pilotage de la démarche d'amélioration continue :

- Piloter ou participer aux projets liés à la relation usagers
- Analyser l'existant (pratiques, flux, processus) et identifier les pistes de simplification
- Cartographier les processus et quantifier les activités
- Animer des ateliers transversaux et faire émerger les axes d'amélioration
- Déployer les livrables et accompagner leur mise en oeuvre par les équipes
- Suivre le plan d'actions et analyser incidents, écarts et résultats
- Concevoir et développer des procédures et outils de modernisation en lien avec la DSIN
- Garantir le bon fonctionnement technique des dispositifs d'accueil
- Structurer la coopération avec les directions métiers et optimiser la réorientation des demandes
- Mettre en place une base documentaire numérique et formaliser les procédures
- Suivre et faire évoluer les indicateurs de performance
- Évaluer l'efficacité des actions engagées et formuler des recommandations

- Contribuer à la gouvernance de la politique d'accueil (COPIL, COTECH...)

### Missions secondaires :

- Promouvoir le projet de service dans une dynamique d'équipe
- Participer aux réunions de service
- Assurer la communication transversale sur les projets

### Avantages :

- **Des locaux idéalement situés :** Installés à proximité du Canal du Midi et du Jardin Japonais Compans-Caffarelli, nos locaux bénéficient d'un accès direct à la station de métro "Canal du Midi" et d'un parking souterrain gratuit.
- **Des services sur place :** Vous profitez d'une cafétéria et d'un restaurant administratif, offrant des espaces conviviaux. De plus, l'Hôtel du Département met à disposition une crèche exclusivement réservée aux enfants des agents, pour vous accompagner dans la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.
- **Prime semestrielle :** Une prime de 815 EUR net, calculée au prorata temporis, vous est versée en mai et en novembre.
- **Organisation du temps de travail :** Nous proposons des horaires flexibles, avec la possibilité de commencer entre 7h30 et 9h30 et de terminer entre 16h00 et 19h15, tout en respectant le quota horaire journalier via un système de badgeage. Vous avez le choix entre trois formules hebdomadaires :
  - **35 heures :** 25 jours de congés
  - **37h30 :** 40 jours de repos (25 jours de congés + RTT)
  - **39 heures :** 48 jours de repos (25 jours de congés + RTT)
- **Télétravail :** Une organisation en télétravail est envisageable sous condition et pour certain poste.
- **Avantages sociaux :** Vous pouvez adhérer à des contrats collectifs pour la santé et la prévoyance, négociés avec des partenaires de confiance : la **Mutuelle Nationale Territoriale (MNT)** pour la santé et la **Mutuelle du Rempart** pour la prévoyance. Ces dispositifs permettent de prévenir les situations de précarité tout en favorisant le pouvoir d'achat grâce à des tarifs avantageux.
- **Aide à la mobilité :** Nous prenons en charge 75 % de votre abonnement aux transports en commun (métro, train, vélib, ...), dans la limite réglementaire de 99 EUR par mois.
- **Chèques-vacances :** Selon vos ressources, vous pouvez bénéficier de chèques-vacances.

## Profil recherché

### Profil attendu :

- Expérience obligatoire en management d'équipe et dans la relation usagers et souhaitée en conduite de projet et pratiques de la démarche qualité

### Savoirs :

- Techniques d'organisation et de planification
- Procédures et réglementation relatives aux domaines traités
- Méthodes et outils de management
- Techniques de communication, de médiation et de gestion des conflits
- Méthodes d'ingénierie de projet
- Concepts, outils et méthodes qualité

### Savoir-faire :

- Faire appliquer la réglementation, les normes et les procédures de son champ d'intervention
- Rendre compte de son activité et savoir alerter si nécessaire
- Piloter, animer et mobiliser une équipe
- Superviser, contrôler et évaluer les activités de l'entité encadrée
- Apporter un conseil en élaborant un diagnostic ou une étude de projet ou de suivi de l'exploitation et proposer un plan d'actions
- Conduire et/ou accompagner la conduite du changement

#### Savoir-être :

- Esprit d'initiative
- Méthode et rigueur
- Travail en équipe
- Pédagogie
- Relationnel
- Analyse et synthèse
- Respect et écoute
- Force de proposition
- Adaptabilité
- Disponibilité
- Réactivité

#### Nous nous engageons sur le processus de recrutement ci-dessous :

- Offre en ligne jusqu'au 17/05/2026
- Analyse et présélection des candidatures à partir du 18/05/2026
- Entretiens de recrutement prévus aux alentours du 2/06/2026
  - Modalités de recrutement : Contractuel ou Titulaire

#### Informations complémentaires :

**Les candidatures** (*toutes les pièces composant votre dossier de candidature lettre de motivation + CV + pièces justificatives de votre statut (arrêté de position administrative / diplômes / attestation et liste d'aptitude concours /attestation RQTH ...)*) **doivent être transmises en PDF via le logiciel Altays.**

Les candidatures transmises par mail et/ou incomplètes ne seront pas prises en compte.

#### **Contact RH :**

- Alexandra CASAS
- 05 34 33 35 29
- alexandra.casas@cd31.fr