

EPCI de 16 communes, 17 000 habitants - 60 agents  
À 32 km de Tours – 25 km d'Amboise  
30 km de Blois – 25 km de Vendôme  
Recrute par voie de mutation, de détachement ou contractuelle

**Un(e) Che(fe) des services aux usagers  
À temps complet**

**Filière :** Administrative

Placé sous l'autorité du Directeur Général des Services, vous coordonnez, organisez et animez les services d'accueil (physique et téléphonique), de Frances Services et du Transport Scolaire. Vous encadrez les agents de ces services.

• **Activités principales**

**Pilotage des équipes :**

- Organisation et planification du travail des équipes.
- Annoncer les objectifs et permettre aux équipes de les atteindre.
- Supervision de l'activité de l'accueil ; organisation et planification des ressources selon les flux
- Accompagnement professionnel des agents (conseils personnalisés, informations...)
- Identifier les besoins en formation et assurer le maintien dans l'emploi des agents.
- Faire office de médiateur en cas de conflit
- Encourager et valoriser les équipes.

**Missions administratives :**

- Mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses aux différents types d'accueil.
- Mise à jour permanente des procédures de travail de chaque agent
- Prise en charge des accueils difficiles et conflictuels
- Evaluation de la qualité de l'accueil
- Assurer le lien entre les équipes et le Directeur Général des Services
- Analyser des résultats au moyen d'indicateurs de suivi des flux de visites, des appels et des courriels
- Effectuer des tâches de gestion et d'administration
- Conduite d'études qualitatives permettant de mesurer régulièrement les taux de satisfaction, en associant activement les personnels à la réflexion et aux choix de solutions.

• **Activités transversales**

- Participer à l'accueil Frances Services
- Pallier les besoins des services en cas de besoin (assurer les missions de l'accueil, du transport scolaire).

**Profil souhaité :**

- Maîtrise des techniques d'accueil
- Animer une équipe
- Gérer des situations conflictuelles
- Sens de la communication
- Compétences rédactionnelles et capacité à formaliser
- Maîtrise des outils informatiques
- Connaissance de l'organisation, du fonctionnement et des missions des services
- Maîtrise de l'environnement administratif
- Techniques statistiques pour mesurer la qualité
- Sens du contact et du service public
- Rigueur, organisation, capacité à prioriser
- Réactivité, disponibilité et discrétion

**Formations requises et expérience souhaitée :**

Formation Bac+2 ou expérience équivalente dans le domaine managérial

**Poste à pourvoir :** Dès que possible

**Merci d'adresser votre candidature (lettre et CV détaillé) avant le 14 juin 2024 :**  
**Madame Brigitte DUPUIS – Présidente de la Communauté de communes du Castelrenaudais**  
5 rue du Four Brûlé – 37110 Château-Renault  
ou [recrutement@cc-castelrenaudais.fr](mailto:recrutement@cc-castelrenaudais.fr)