



## Directeur(trice) du Pôle Relations Usagers et Qualité de Service (H/F)

### Cadre d'emplois des Attachés, des Ingénieurs et des Ingénieurs en Chef Territoriaux

Marseille, ville d'arts et d'histoire, 1er Port de France, labellisée French Tech s'engage dans une nouvelle dynamique de développement social, économique, environnemental, d'offre culturelle et s'inscrit dans la révolution numérique au service de la mutation urbaine ainsi que dans une démarche de proximité pour promouvoir le bien vivre ensemble.

Au sein de la Direction des Services Généraux, dont la mission dépend fonctionnellement de la Direction Générale Adjointe Maîtriser nos Moyens, vous êtes chargé(e) de superviser les activités du Pôle. Vous organisez les remontées à l'attention de la Directrice des Services Généraux et vous impulez les modes de fonctionnement avec le personnel. Vous veillez au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail et vous garantissez la qualité de service tout en optimisant les moyens engagés.

Sous l'autorité de la Directrice des Services Généraux, vous contribuez à l'élaboration de la stratégie de votre domaine d'intervention, vous mettez en œuvre les actions correspondantes et vous y allouez les ressources nécessaires dans le respect des cadres de gestion.

### Contexte

La Direction des Services Généraux a, pour principaux enjeux, la conception et l'animation d'une offre de services logistiques adaptée aux besoins des usagers internes et externes.

Cette démarche a pour finalité d'optimiser et de diversifier les moyens qui sont mis à disposition, tant d'un point de vue économique, qu'écologique, afin de promouvoir une administration innovante et éco-responsable.

La Direction des Services Généraux est organisée autour de 3 pôles qui concourent à la prise en compte de ces objectifs : le Pôle Logistique, le Pôle Relations Usagers et Qualité de Service, le Pôle Entretien ainsi qu'un Service Appui Fonctionnel.

Le Pôle Relations Usagers et Qualité de Service est constitué de 2 services, le Service Relations aux Usagers et le Service Conception et Évaluation de l'Offre de Services. Tous deux participent au développement et à l'évaluation de l'offre de services.

Le Service Relations aux Usagers, composé de 12 personnes, est chargé de :

- Centraliser les demandes (Kimoce, déménagements, prestations de nettoyage) avant transmission aux 2 pôles réalisateurs ;
- Elaborer et chiffrer des projets d'implantation mobilière ;
- Préparer la rentrée scolaire ;
- Préparer les arrêtés de dotations vestimentaires et EPI ;

- Etablir et mettre à jour les affectataires avec les services ;
- Evaluer les besoins et les prestations et transmettre aux approvisionnements pour commande ;
- Préparer les plannings de distribution et gérer les convocations de retrait.

Le Service Conception et Évaluation de l'Offre de Services, composé de 7 personnes, est chargé de :

- Favoriser les échanges avec les utilisateurs ;
- Evaluer les produits, les services et la satisfaction des bénéficiaires de l'achat ;
- Faire les enquêtes de satisfaction ;
- Apporter des améliorations ;
- Faire du reporting en interne et aux services utilisateurs ;
- Faire un état général du patrimoine mobilier ;
- Assurer le benchmarking ;
- Promouvoir une offre de service et une consommation éco-responsable.

Le Pôle Relations Usagers et Qualité de Service se doit d'offrir un accompagnement simple, clair et fluide aux usagers tout en responsabilisant chacun à une gestion sobre et éco-responsable des ressources de la Collectivité.

## Vos missions

### Votre rôle consistera à :

- Diriger, coordonner et animer l'ensemble du Pôle afin d'optimiser les missions de centralisation, d'études, de propositions et d'évaluation de l'offre de services de la Direction des Services Généraux ;
- Décliner le projet de direction au sein du Pôle ;
- Conduire la démarche d'amélioration continue et de transversalité ;
- Accompagner ses collaborateurs directs afin de créer une dynamique managériale et un développement des compétences ;
- Garantir le respect de la qualité et la cohérence du service rendu à l'ensemble des usagers internes (démarche qualité) ;
- Participer aux projets transversaux de la collectivité : démarche GRU, démarche éco-responsable, démarche de dématérialisation ;
- Elaborer la politique de communication interne de la Direction des Services Généraux en lien avec la Directrice ;
- Confectionner les outils destinés à recueillir les données statistiques utiles à l'analyse de l'activité globale du Pôle ;
- Mettre en place une veille juridique et technique afin de maintenir les connaissances nécessaires à jour.

## Votre profil

### Nous avons hâte de vous connaître !

Titulaire d'un BAC+3, vous possédez une expérience en matière de logistique, de management, de conduite de projets et de collectivités territoriales.

Vous avez une connaissance des droits et des obligations du fonctionnaire et une connaissance de l'organisation et du fonctionnement d'une collectivité territoriale et de son environnement.

Vous maîtrisez les techniques de management.

Vous savez animer des réunions, un réseau d'acteurs et fonctionner en mode projet.

Organisé(e), vous disposez de capacités d'analyse et de synthèse.

Rigoureux(euse) et autonome, vous possédez des qualités relationnelles.

Vous êtes reconnu(e) pour votre « leadership », votre probité et votre disponibilité.

### Rejoignez-nous !

## Vos avantages

- Horaires modulables (donnant accès à des RTT en fonction du cycle choisi)
- Prestations sociales (tickets restaurant, mutuelle, comité d'entreprise, réductions sur les transports ...)

- Possibilité de télétravail en fonction du profil
- Possibilité de stationnement

### **Votre lieu de travail**

189 boulevard de la Valbarelle - 13011 Marseille

Proximité immédiate : *arrêt de bus des lignes 15 et 18*

Le poste est à pourvoir immédiatement.

Référence de l'offre : 00006676

Postulez directement en ligne sur <http://emplois.marseille.fr/>