

UN CHEF DES SERVICES AUX USAGERS (H/F)

TEMPS COMPLET

POSTE A POURVOIR DES QUE POSSIBLE

TITULAIRE OU CONTRACTUEL

INGENIEUR (CATEGORIE A)

PERMIS B

PÔLE CADRE DE VIE DURABLE

POSTE BASÉ A BRIONNE OU SUR UN AUTRE SITE DE L'INTERCOM

Avec l'appui des 5 responsables d'unité, le chef de service aura à conduire des projets importants tels que le passage en Délégation de Service Public (DSP) en juillet 2023 pour l'assainissement collectif, et la mise en place de la tarification incitative des déchets à l'horizon 2024.

La qualité de service aux usagers est une priorité pour les élus de l'Intercom Bernay Terres de Normandie, et sera le fil conducteur de l'action du chef de service. Il devra ainsi définir et déployer de façon opérationnelle la stratégie de gestion de la relation usagers avec des outils d'évaluation. Il sera notamment attendu sur le pilotage du service et sur l'équilibre et la prospection financière.

Vous occupez un poste clé au sein de la nouvelle organisation des services, ainsi que dans la démarche transversale d'amélioration des services aux habitants et de développement de l'e-administration, portée dans le cadre du nouveau mandat.

MISSIONS

- Piloter l'activité des services : reporting régulier des opérations et activités du service auprès de la directrice du pôle, élaboration et suivi de tableaux de bord
- En lien avec les Vice-Présidents concernés, et la directrice de pôle, préparer les délibérations, les notes, les commissions thématiques
- Préparer et suivre l'exécution des budgets du service, en relation avec le service finances
- Etablir et suivre les programmes pluriannuels d'investissement
- Rechercher l'optimisation des coûts par la maîtrise budgétaire, l'efficience d'utilisation et la recherche de financements extérieurs
- En transversalité avec les autres services, déployer la nouvelle organisation et l'accompagnement des équipes dans cette période de changements



CARTE D'IDENTITÉ

SIEGE : Bernay

COMMUNES : 75

HABITANTS : 56 090

CONSEILLERS COMMUNAUTAIRES : 126

SUPERFICIE : 926 km² soit 60 hab/km²

EST EN OUEST : 37 km

NORD AU SUD : 48 km

COMMUNES DE + DE 2900 HABITANTS : 4

1H30 EN TRAIN DE PARIS

- Assurer le management quotidien de la trentaine d'agents du service, et poursuivre le travail d'harmonisation des pratiques
- Assurer une veille technique et réglementaire
- Travail, en transversalité avec les autres services du pôle, de restructuration des centres techniques
- Assurer l'interface entre la direction et les responsables d'unité
- Représenter la collectivité dans différentes instances
- Assurer les conseil auprès des usagers, des élus
- Gérer les réclamations usagers, situations complexes et gestion contentieux en lien avec le service juridique
- Veiller à la continuité du service et la gestion des crises
- Préparer la transition vers le mode d'exploitation en Délégation de Service Public (DSP)

COMPÉTENCES

- Expérience avérée d'au moins 5 ans sur un poste similaire
- Solides connaissances des techniques de l'assainissement, des déchets, du ruissellement
- Maîtrise de la méthodologie d'ingénierie de projets
- Maîtrise des budgets et de la comptabilité publique
- Solides connaissances des réglementations en vigueur dans les thématiques traitées
- Capacité à apporter des arguments techniques, juridiques et financiers d'aide à la décision
- Capacité à répondre aux priorités et orientations fixées par les élus
- Capacité à mettre en oeuvre une culture de la qualité de la relation usagers
- Maîtrise du fonctionnement réglementaire d'une collectivité territoriale (budget, délibérations...)
- Maîtrise des procédures de la commande publique
- Capacité à recueillir et analyser de l'information
- Sens de l'organisation, esprit d'initiative
- Force de propositions auprès des élus et de la hiérarchie
- Aptitude à manager des agents et à fédérer des compétences, gestion de projet
- Sens du service public
- Disponibilité et rigueur
- Maîtrise de l'outil informatique
- Aisance relationnelle (élus, usagers, services, partenaires, entreprises) et capacité au travail en équipe
- Maîtrise de la communication orale et écrite