

## **OFFRE D'EMPLOI**

### **DIRECTEUR(RICE) RELATION CITOYEN & ETAT CIVIL**

Cadre d'emploi : Attaché

Service : DIRECTION DE LA RELATION AU CITOYEN & ETAT CIVIL

Poste à temps complet : 35 h hebdomadaires

#### **CONTEXTE**

*Ville dynamique et durable de plus de 20 000 habitants, au sein de la Métropole de Lyon, Givors connaît un développement démographique stimulant le développement de ses services publics. Avec près de 400 agents qui s'investissent au quotidien dans leurs missions, la ville de Givors est aujourd'hui le pôle urbain et de services aux usagers du sud de l'agglomération où chacun est amené à participer à un projet de territoire innovant.*

*La ville de Givors œuvre à moderniser sa relation à l'utilisateur tout en garantissant son efficacité d'action et sa qualité de gestion. Une réorganisation des services conduit à la création d'une direction unique où le(la) futur(e) directeur(trice) a pour objectif le pilotage de la démarche " Gestion Relation Citoyen " à travers le management de l'ensemble des points d'accueil des usagers. Au sein du futur Pôle Actions et cohésion territoriales, la Direction relation citoyen et état civil réunit l'accueil de l'Hôtel de Ville, la plate-forme téléphonique, l'Espace France Services, le secrétariat de la Maison du Droit et de la Justice, l'Etat civil et le Service à la Famille.*

#### **MISSIONS PRINCIPALES**

Dans une démarche d'accompagnement au changement, vous aimez décroisonner et travailler en mode projet en bénéficiant d'une large autonomie dans l'organisation de votre Direction. Vous définissez et mettez en œuvre des orientations stratégiques en matière d'accueil et de relation à l'utilisateur en développant les compétences et la polyvalence de vos équipes afin de coordonner et optimiser la gestion des activités d'accueil. Vous pilotez la réflexion sur le renouvellement et la modernisation des outils de GRC.

Vous avez la responsabilité de la bonne gestion des actes d'état-civil, des services à la famille, de l'organisation des élections et de la gestion des cimetières.

- Organiser et manager la Direction en favorisant l'approche transversale des services de façon à en garantir sa continuité ;
- Etre force d'animation, d'impulsion et de mobilisation auprès des agents ;
- Gérer les compétences des agents en lien avec les orientations stratégiques du service et/ou évolutions réglementaires ;
- Prévenir et gérer les conflits, accompagner les risques psychosociaux des agents ;
- Piloter et organiser les missions en modernisant les outils et techniques d'accueil du public ;
- Pérenniser la démarche qualité par l'identification des besoins des usagers et les réponses apportées par l'institution, ainsi que par l'homogénéisation des pratiques à travers la formalisation de procédures ;
- Conduire les statistiques des activités des services et analyses pour apporter des solutions d'amélioration de la qualité de service ;
- Gérer le budget de la Direction.

#### **MISSIONS LIEES A L'ACTIVITE DES SERVICES**

- Encadrer et superviser l'organisation des services rattachés à la Direction : Etat civil, Services à la Famille, France services, Maison du droit et de la Justice) ;

- Organiser et gérer l'accueil physique et téléphonique des services ;
- Rédiger les délibérations et autres notes ou courriers nécessitant une attention particulière ;
- Veiller à la légalité des actes produits par les services ;
- Gestion des salles de réunion en mairie, des permanences avocat et médiation familiale ;
- Superviser l'organisation des scrutins et la bonne gestion des inscriptions sur la liste électorale, en associant les agents.

## **PROFIL**

---

### **SAVOIR FAIRE**

- Excellentes connaissances du fonctionnement des collectivités locales
- Capacités de management et d'organisation
- Connaissances administratives et réglementaires sur les domaines concernés
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Connaissances des domaines concernés, garant du respect des procédures en la matière

### **SAVOIR ETRE**

- Être force de proposition et avoir le sens de l'initiative
- Avoir un sens affirmé du travail en équipe, en transversalité, et des relations humaines
- Bonne écoute, disponibilité, rigueur, autonomie et sens du service public
- Capacité d'analyse, d'organisation et d'anticipation
- Dynamisme et réactivité
- Devoir de réserve et discrétion

### **FORMATIONS, DIPLOMES REQUIS**

Formation supérieure (minimum bac +3) avec une spécialisation en gestion/management des collectivités ou expérience confirmée en collectivité territoriale

Une expérience dans la Direction d'un service Etat civil serait un plus.

**Poste à pourvoir au 01/02/2022**

**Adressez votre lettre de candidature accompagnée d'un curriculum vitæ avant le 15/10/2021**

À l'adresse suivante : COMMUNE DE GIVORS1 PLACE CAMILLE VALLIN 69701 GIVORS CEDEX ou  
[recrutement@ville-givors.fr](mailto:recrutement@ville-givors.fr)