

**La ville du Blanc-Mesnil recrute
Pour le service pôle éducation et citoyenneté
Un « chef de service accueil général/courrier » (H/F)**

MISSIONS

Le (la) chef(fe) de service Accueil Général / Courrier pilote, organise et les activités des secteurs Accueil Général et Courrier afin de garantir la qualité du service rendu aux usagers et aux services municipaux. Il (elle) encadre les équipes, assure le pilotage des ressources humaines, accompagne les évolutions organisationnelles et veille à la continuité du service public en s'appuyant sur les référents Accueil et Courrier.

Il(elle) participe à la définition et à la mise en œuvre des projets de la direction. Poste à forte dimension organisationnelle et managériale, il requiert un sens affirmé du service public et une capacité à fédérer les équipes autour d'objectifs partagés.

ACTIVITES

Organisation et pilotage de l'activité :

- Organiser et coordonner les activités des deux secteurs afin de garantir la continuité du service.
- Définir les priorités et adapter les moyens en fonction des besoins.
- Veiller au respect des procédures, des délais et de la qualité du service rendu.
- Élaborer et suivre les tableaux de bord et indicateurs d'activité.

Pilotage des projets de modernisation dans le secteur courrier :

- Tenir le rôle de chef de projet : élaboration du cahier des charges
- Mener une réflexion en transversalité sur la définition des objectifs
- Animer l'équipe de pilotage durant toutes les phases du projet.
- Fixer les échéances de travail et veiller au respect du planning des actions

Coordination et relations transversales :

- Assurer l'interface avec les directions et services de la collectivité.
- Organiser des points de rencontre réguliers avec les services et directions pour une meilleure diffusion de l'information et de l'actualité
- Garantir la bonne diffusion des informations et des procédures.
- Participer aux projets transversaux liés à l'accueil des usagers et à la gestion du courrier.
- Être force de proposition dans l'évolution des organisations et des outils.

Management et animation des équipes :

- Encadrer, animer et accompagner les équipes des secteurs Accueil et Courrier.
- Gérer les aspects RH : plannings ; congés ; formations ; suivi des effectifs.
- S'appuyer sur les référents Accueil et Courrier pour assurer le pilotage opérationnel quotidien.
- Accompagner les agents dans le développement de leurs compétences.

Gestion administrative et logistique :

- Rédiger bilans, notes et documents de suivi.
- Assurer le suivi logistique et administratif du service (accueil, matériel, interventions techniques).
- Participer à la gestion financière et au suivi du fonctionnement courant.

COMPETENCES

Savoir

- Connaître le fonctionnement des collectivités territoriales
- Connaître la réglementation relative à l'accueil et au traitement du courrier
- Maîtriser les procédures administratives et les outils bureautiques

Savoir faire

- Capacité à animer et encadrer une équipe
- Capacité à organiser ; coordonner et gérer les priorités
- Aptitude à piloter et conduire des projets
- Aisance rédactionnelle

Savoir être

- Qualités relationnelles ; assertivité, sens de l'écoute, du dialogue
- Capacité à résoudre les situations conflictuelles ou d'agressivité
- Sens du service public, discrétion, disponibilité
- Organisation, rigueur et autonomie
- Capacité à établir un cadre et le faire respecter

EXPERIENCES ET FORMATIONS

- Expérience exigée

HABILITATIONS

- Permis obligatoire : Permis B

CADRE STATUTAIRE

Cadre d'emplois des attachés territoriaux

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Directeur des relations aux citoyens