



Responsable de l'unité pilotage qualité H/F

Rosny-sous-Bois, située dans l'est parisien, à 9 kilomètres de la capitale, est une ville en constante évolution, alliant modernité et patrimoine. La ville est desservie par plusieurs autoroutes (A3, A103 et A86), et bénéficie d'une diversité de transports publics (12 lignes de bus, 2 gares RER E et bientôt 3 stations de métro (L11 en 2024 et L15 en 2030). Avec ses nombreux commerces, ses espaces verts et son dynamisme culturel et associatif, elle offre un cadre de vie agréable et attractif à ses 46 000 habitants.

Missions :

La ville s'est engagée dans une démarche de modernisation de sa gestion de la relation usagers et s'est à ce titre dotée d'un service éponyme.

Placé sous l'autorité du chef de service et en étroite partenariat avec la directrice de l'accueil citoyen, le responsable du pilotage qualité est le moteur et l'artisan de cette nouvelle ère qui s'ouvre au sein de la collectivité.

Elaboration, pilotage et évaluation de la démarche qualité

- Engager la collectivité dans une démarche de certification ou de labellisation des services au public
- Définir les règles, les méthodes de travail et les processus en fonction des exigences des référentiels qualité, en partenariat avec les chefs de service métier
- Concevoir les tableaux de bords permettant de mesurer l'activité des services et de mettre en perspective les données qualité : statistique, analyse de besoin, évolution, satisfaction usagers, analyse de la performance
- Préparation des audits et mise en œuvre des améliorations attendues pour le maintien de la qualité
- Transmission d'une culture de la qualité en conduisant des actions pédagogiques et de sensibilisation auprès des équipes et des autres directions

Déploiement de la gestion de la relation usagers

- Développer le système d'information de la collectivité propre à la gestion de la relation usagers
- Sur la base du diagnostic réalisé, et en fonction des orientations données par l'autorité territoriale, concevoir l'organisation et le déploiement de l'outil au sein de toutes les directions concernées
- Quand l'outil sera déployé, gestion quotidienne de son fonctionnement et contrôle de l'application des procédures relatives aux réponses aux demandes des usagers (dysfonctionnements, réclamations, orientation, délais de réponse)
- Suivi de la bonne gestion (dont l'unité pilotage de la qualité est la garante) des réclamations ou des échanges avec les usagers en lien avec les services concernés
- Gestion fonctionnelle de l'application (formation, paramétrages, demandes d'évolutions)

Profil recherché :

- Connaissances :

Posséder une vision de la modernisation de l'action publique et porter un intérêt de fond à l'accueil des usagers

Connaitre le fonctionnement administratif des services municipaux et l'environnement territorial

Maîtriser les normes, labels du vocabulaire et logiciels qualité

- Compétences techniques :

Maîtrise de la gestion de projet

Maîtrise de l'utilisation des logiciels d'animation de GRU

- Compétences comportementales :

Sens de l'organisation et de la méthode

Capacité d'écoute et d'analyse

Sens de la pédagogie

Être pédagogue

Sens du travail en équipe

Savoir communiquer, alerter et rendre compte

Grade requis : Rédacteur

Envoyer cv et lettre de motivation à Monsieur le Maire : drh.recrutement@rosnysousbois.fr