

REF OFFRE : 12/2026

**RECRUTE**

**DIRECTEUR/DIRECTRICE RELATIONS USAGERS H/F)**

**basé à siège/Centres d'exploitation**

**MISSIONS**

Sous la responsabilité du directeur général, la ou le directeur traduit le projet politique de la collectivité dans sa direction en répondant à l'ambition du projet de mandature de qualité et de simplification de la relation usagers. Dans un contexte de restructuration de services, la ou le directeur aura pour mission de construire une identité commune, d'instaurer une dynamique collective et de fédérer les équipes autour de valeurs et d'objectifs partagés.

Dans le cadre de ses missions, la ou le directeur sera amené à piloter deux services et un pôle :

1. Accueil/facturation. Ce service a en charge l'accompagnement optimal physique et téléphonique des usagers dans l'ensemble de leurs demandes en lien avec la collectivité. Il s'occupe également de la facturation des usagers.
2. Instruction/contrôle. Ce service a pour mission d'instruire et de contrôler règlementairement l'ensemble des demandes nécessaires à la réalisation d'un projet en eau et assainissement.
3. Coordination générale. Ce pôle est le relais de gestion de l'activité transversale de la direction RU et contribue aussi aux liens avec les centres d'exploitation et les services.

Membre du CODIR, elle ou il est garant d'un service de qualité à destination des usagers.

Prend en compte les contraintes budgétaires ainsi que les principes de la certification ISO9001 dans ses pratiques et s'inscrit dans la stratégie de la démarche qualité quand cela est possible.

**ACTIVITES**

**1) Piloter les services rattachés à la direction**

- Manager l'équipe d'encadrement (2 chefs de service, 1 responsable de pôle)
- Coordonner les services de la direction
- Décliner le projet politique en projet de direction
- Superviser le contrôle de la mise en œuvre des politiques publiques
- Evaluer l'efficacité des actions menées au sein de la direction
- Optimiser la performance de la direction dans le service rendu à l'utilisateur
- Garantir la transversalité des actions de la direction avec les autres directions de la collectivité et les partenaires extérieurs
- Développer des modes de coopération et de travail partenarial favorisant la cohérence des politiques publiques

## **2) Conduire la restructuration et accompagner le changement**

- Piloter la mise en œuvre de la restructuration des services
- Accompagner les équipes dans les évolutions organisationnelles et métiers
- Harmoniser les pratiques et les procédures entre les services regroupés
- Définir et déployer une culture commune et des modes de fonctionnement partagés
- Identifier et gérer les risques liés au changement (résistances, désorganisation, etc.)
- Mettre en place des actions favorisant l'adhésion et la cohésion des équipes
- Être garant du déploiement et du respect de la démarche qualité et des référentiels ISO au sein de la direction

## **3) Garantir la qualité de la relation usagers et du service rendu**

- Définir et piloter une stratégie d'amélioration de la relation usagers
- Veiller à la qualité de l'accueil et au traitement des demandes (physiques, téléphoniques, numériques)
- Simplifier les parcours usagers et les démarches administratives
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction et de performance
- Mettre en place des actions correctives dans une logique d'amélioration continue
- Garantir la fiabilité, la qualité et la sécurité juridique du traitement des demandes et des contentieux avec les usagers
- Veiller à l'application de la réglementation et à la sécurisation des procédures administratives et décisionnelles

## **4) Piloter les ressources et optimiser les pratiques de la direction**

- Piloter les recettes liées à la facturation et en sécuriser les processus
- Optimiser l'allocation des ressources humaines, matérielles et organisationnelles
- Analyser les pratiques professionnelles et identifier des leviers d'efficience et de simplification
- Harmoniser et améliorer les procédures dans une logique de performance et de qualité de service
- Développer des outils et méthodes favorisant l'amélioration continue et la fiabilisation des activités

## **5) Contribuer à la définition du projet global de la collectivité et à sa stratégie de mise en œuvre**

- Conseiller les élus et la direction générale dans la rédaction du projet stratégique de la collectivité
- Piloter des projets transversaux
- Elaborer des outils d'aide à la décision
- Représenter la direction auprès des partenaires institutionnels et contribuer au développement des coopérations externes

## **ACTIVITES COMMUNES AU SERVICE/A LA DIRECTION**

- Aider ponctuellement les agents du syndicat dans tous types d'actions
- Participer à l'accueil, l'aide et au suivi des stagiaires du service
- Participer à la circulation et à la diffusion des informations, par le biais notamment des outils de communication interne et externe (site Intranet, affichage, site Internet, ...)
- Participer à la mise en place de nouveaux projets
- Appliquer les documents en vigueur (règlements, chartes, documents qualité, etc....)

## COMPETENCES ET CONNAISSANCES

### Savoirs

- Maîtriser le cadre juridique des collectivités territoriales
- Piloter les principes du management public et de la conduite du changement
- Structurer les méthodes de conduite de projet
- Garantir la qualité de la relation usagers et l'excellence du service public
- Développer les logiques de transversalité et de coopération
- Optimiser les techniques d'organisation et de planification

### Savoirs faire

- Impulser et coordonner des projets stratégiques dans son domaine d'activité
- Fédérer des équipes aux cultures professionnelles différentes
- Accompagner aux changements
- Manager des agents et de l'organisation
- Définir et coordonner des instruments de pilotage et de contrôle
- Optimiser des processus dans une logique de qualité de service

### Savoirs être

- Leadership fédérateur
- Esprit stratégique et vision globale
- Force de proposition et de conviction
- Capacité d'écoute et intelligence relationnelle
- Adaptabilité dans un contexte de transformation
- Rigueur et sens de l'organisation

### Risques identifiés

- Risques psychosociaux
- Risques routiers

## CONDITIONS PARTICULIERE D'EXERCICE

- Astreinte de décision
- Déplacement dans les services opérationnels sur l'ensemble du territoire
- Rythme de travail nécessitant de la réactivité et de la disponibilité ; amplitude variable en fonction des obligations du service public

## CONDITIONS DU POSTE

**Catégorie :** A **Cadre d'emploi :** Attaché/Administrateur/Ingénieur/Ingénieur en chef

**Filière :** Administrative/Technique

**NBI :** 25 points

**Sous-groupe de fonctions RIFSEEP :** 2000€

**Lieu de travail :** Siège Réseau31/centres d'exploitation

**DATE DES ENTRETIENS : Semaine 34**

**Poste à pourvoir : Dès que possible**

**DATE LIMITE DE RECEPTION DES CANDIDATURES : 09/08/2026**

Déposer votre candidature (par mail de préférence) :  
Adresser CV et lettre de motivation en **indiquant la référence de l'offre** à

[recrutement@reseau31.fr](mailto:recrutement@reseau31.fr)

ou

<http://www.reseau31.fr/offre-emploi/depot-candidature/>