

Aux portes de Lyon et de l'Ouest lyonnais, la Ville de Tassin la Demi-Lune compte plus de 250 agents pour un budget annuel de 23M€, au service d'une population en constante augmentation de 24.000 habitants. Ecoles, crèches, stades et gymnases, parcs et jardins, tissu associatif, labels « ville fleurie », « ville amie des aînées », « ville où il fait bon vivre », « ville active et sportive », ville « Terre de Jeux 2024 », et « ville prudente », toute l'action municipale est dédiée à la qualité du cadre de vie des habitants et à l'amélioration continue de son activité économique, dont la particularité de son pôle de 300 commerces de proximité. Rejoignez une équipe motivée et déterminée à donner du sens à la proximité et l'engagement public.

	<b>FICHE DE POSTE</b>	Date d'élaboration ou de mise à jour : 28/11/2022
Direction / Service : Direction Générale des Services	Emploi : Chargé de la RELATION CITOYENNE	Titulaire actuel :
		Grade et cadre de l'emploi : Catégorie A-Attaché

**Position hiérarchique (situation hiérarchique de la fonction au sein du service)**

Sous la hiérarchie du Directeur général des services et en relation directe avec la Directrice de Cabinet et de la Communication

**Relations de travail (l'environnement relationnel de la fonction)**

Relations avec les usagers et les habitants de la commune  
Relation avec les Elus et les instances décisionnelles  
Relations avec les services de la ville  
Relation avec le monde institutionnel, associatif de la commune en fonction des besoins

**Missions exercées :**

- **Centralisation, organisation et coordination du traitement des demandes des administrés (recueil des éléments, rédaction des réponses, préparation des rdv avec les élus...)**
- **Mise en place de procédures de traitements, partage des outils de suivi des demandes et de leur traitement**
- **Accompagner les Directions vers une amélioration de leur gestion des usagers**
- **Impulser et participer à la modernisation de la relation usager (outils numériques, portail citoyens, etc.)**
- **Suivi des réunions des différents comités consultatifs mis en place par la commune, en particulier les Conseils de quartier.**
- **Analyse de la relation usager (accueil physique, téléphonique, mail, réseaux sociaux) et préconisation pour améliorer la relation usager (qualité, délai de traitement, retours, indicateurs)**

**La fonction : ses activités et les compétences nécessaires pour les mener**

- En coordination avec le Cabinet du Maire, assurer le lien entre la demande des habitants, les services communaux et les différents acteurs de la ville, pour apporter des réponses, gérer des situations sensibles ou complexes, démêler des situations, alerter sur des problématiques en cours de développement
- S'appuyer sur les services pour élaborer et traiter les demandes
- Traiter directement les demandes les plus sensibles ou qui nécessitent un suivi particulier
- Intervenir de manière appropriée dans les situations délicates (accompagner les élus sur des rdv, recevoir des usagers, les appeler...)
- Déterminer avec les services et le Cabinet du Maire, les moyens d'assurer le suivi et l'évaluation future des interventions
- Mise en place et partage d'outils de suivi
- Réaliser des bilans réguliers et des remontées d'information au Cabinet du Maire
- Procéder à un contrôle des réponses apportées, veiller à leur formulation, au délai de traitement
- Elaborer des recommandations, repérer des leviers d'intervention, mettre en place des indicateurs
- Faire partager les résultats de l'intervention aux parties prenantes

**COMPETENCES :**

- Capacité à analyser les situations, identifier les problématiques, reformuler pour faciliter la compréhension
- Sens des priorités et capacité à distinguer les sujets sensibles
- Capacités rédactionnelles, relationnelles et de synthèse
- Savoir élaborer des comptes-rendus, notes, bilans
- Savoir recueillir et traiter des données
- Structurer et organiser un dispositif transversal de traitement, mettre en œuvre des outils de suivi et des indicateurs
- Expérience souhaitée dans la relation aux élus et aux usagers
- Parfaite maîtrise des outils informatiques et de logiciels de traitement de données

**SAVOIR ETRE :**

- Devoir de discrétion et de réserve,
- Sens du service public
- Esprit d'initiative et réactivité
- Sens de l'écoute et du dialogue

**Conditions d'exercice**

- **Temps de travail : Temps plein (80% possible)**
- **Horaires : A déterminer**
- **Particularités (contraintes/difficultés ou autres...)**

Validé par :

Le