



Signataire
de la Charte Ville
Handicap

Contact :

Service recrutement,
au 03 68 00 33 20
ou par mail à
recrutement@illkirch.eu

Profil de poste

Responsable France Services (H/F)

Recrutement par voie statutaire ou contractuelle

Poste en catégorie B - Temps complet - Dès que possible

Filière : Administrative

Service : Direction de la Citoyenneté et des Solidarités

Le poste et son contexte

La Ville d'Illkirch-Graffenstaden place la proximité, l'accès aux droits et la qualité du service public au cœur de son action.

Au sein de la **Direction de la Citoyenneté et des Solidarités**, le Responsable France Services pilote et coordonne le fonctionnement de la structure afin de garantir un service public de proximité, accessible et de qualité. Il veille au développement de l'offre de services, à l'animation du réseau partenarial, au respect des exigences du label France Services et au bon fonctionnement du service, en articulation avec les autres services municipaux (CCAS, état civil, guichet unique...)

Vos missions

Piloter et développer l'offre de services

- Identifier les besoins du territoire et adapter l'offre de services
- Garantir la mise en œuvre du socle de services France Services
- Veiller au respect du cahier des charges du label
- Assurer une veille juridique, réglementaire et sociale
- Définir et suivre les indicateurs d'activité, élaborer les bilans et reportings destinés aux partenaires et financeurs

Développer les partenariats

- Structurer et animer un réseau de partenaires institutionnels et associatifs
- Organiser et coordonner les permanences des opérateurs
- Développer de nouveaux partenariats
- Participer à l'animation du réseau France Services

Garantir un accompagnement de qualité des usagers

- Organiser et superviser l'accueil physique, téléphonique et numérique
- Informer, orienter et accompagner les habitants dans leurs démarches administratives
- Favoriser l'autonomie des usagers dans l'utilisation des outils numériques
- Assurer le traitement des situations complexes ou sensibles
- Faciliter les relations entre les usagers et les partenaires

Favoriser l'accès aux droits

- Développer des actions en direction des publics éloignés des services publics
- Concevoir et animer des ateliers collectifs et des actions de médiation numérique
- Participer aux dynamiques territoriales en matière d'accès aux droits et d'inclusion numérique

Hôtel de ville
181 route de Lyon
67400 Illkirch-Graffenstaden

Tél. 03 88 66 80 00
contact@illkirch.eu

www.illkirch.eu





Signataire
de la Charte Ville
Handicap

Contact :

Service recrutement,
au 03 68 00 33 20
ou par mail à
recrutement@illkirch.eu

Manager et organiser le service

- Encadrer, coordonner et accompagner l'équipe
- Organiser les plannings et assurer la continuité du service
- Formaliser les procédures internes
- Participer au recrutement et au développement des compétences des agents
- Garantir la qualité des réponses apportées aux usagers et accompagner les agents dans les situations délicates

Assurer la gestion administrative et le développement du service

- Assurer le suivi budgétaire et administratif
- Élaborer et suivre les dossiers de financement
- Analyser les données d'activité
- Veiller à la disponibilité des moyens matériels
- Participer à la communication et à la promotion du service
- Contribuer à l'amélioration continue et à l'évaluation de la qualité du service rendu

Profil recherché

Vous êtes reconnu pour votre sens du service public, votre capacité à fédérer des partenaires et à accompagner des publics variés.

Vous disposez :

- d'une formation de niveau Bac +2 minimum
- d'une expérience dans le domaine du service public, de l'action sociale, de l'insertion ou de l'accompagnement des publics
- d'une première expérience en management ou en coordination d'équipe appréciée
- d'une bonne connaissance de l'environnement administratif et institutionnel
- d'une maîtrise des outils numériques et des plateformes administratives
- de solides capacités rédactionnelles, organisationnelles et d'analyse
- d'un excellent relationnel, d'un sens de l'écoute et de qualités pédagogiques
- d'une aptitude à conduire des projets, développer des partenariats et gérer des situations complexes avec diplomatie

La maîtrise des outils numériques est indispensable.

Ce que la Ville d'Illkirch-Graffenstaden propose

- Un poste stratégique au service des habitants et de l'accès aux droits
- Des missions diversifiées alliant management, développement de projets, accompagnement des usagers et animation partenariale
- Une collectivité engagée dans la qualité du service public et l'innovation territoriale
- Un environnement de travail collaboratif favorisant l'autonomie et les initiatives
- Une rémunération statutaire, un régime indemnitaire, une prime annuelle, des titres restaurant, une participation employeur aux frais de transport en commun et le forfait mobilités durables (à adapter selon les avantages effectivement ouverts au poste)
- Un poste à temps complet avec un travail occasionnel le samedi, en complémentarité avec l'équipe

Candidature

Adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) à l'attention de Monsieur le Maire d'Illkirch-Graffenstaden.

Par mail : recrutement@illkirch.eu

Hôtel de ville
181 route de Lyon
67400 Illkirch-Graffenstaden

Tél. 03 88 66 80 00
contact@illkirch.eu

www.illkirch.eu

