Responsable du Service Usagers (H/F)

Le Sitcom Côte sud des Landes

Le SITCOM Côte sud des Landes est un établissement public en charge du service public de gestion des déchets sur un territoire dynamique et attractif du sud des Landes.

Au service de milliers d'usagers particuliers et professionnels, le SITCOM assure l'ensemble des missions liées à la collecte, au tri et au traitement des déchets ménagers, dans une logique de performance environnementale et de qualité de service.

Avec plus de 400 agents titulaires et contractuels, le SITCOM constitue une structure incontournable du territoire et se caractérise par :

- Une forte proximité avec les usagers et les acteurs économiques du territoire ;
- Une volonté affirmée d'innovation et d'amélioration continue du service rendu ;
- Des enjeux croissants liés à la relation usagers, à la valorisation des déchets et à l'accompagnement des professionnels.

Dans un contexte de structuration et de développement de ses activités, le SITCOM recrute son ou sa Responsable du Service Usagers.

Nos valeurs

Rejoindre le SITCOM Côte Sud des Landes, c'est intégrer une structure publique engagée pour une gestion durable et responsable des déchets sur son territoire.

Nos actions s'appuient sur cinq valeurs fondatrices : la coopération, pour avancer collectivement avec les communes, les agents et les usagers ; la responsabilité, pour agir avec rigueur et transparence au service de l'intérêt général ; l'innovation, pour faire évoluer nos pratiques face aux défis environnementaux ; l'engagement, pour porter avec conviction nos missions de service public ; et la considération, parce que le respect des personnes et de leur travail est au cœur de notre fonctionnement quotidien.

Ces valeurs guident notre projet collectif et nourrissent une culture de travail fondée sur le sens, la confiance et la solidarité.

Contexte

Le ou la Responsable du Service Usagers assure le pilotage stratégique et opérationnel de la relation usagers du SITCOM.

Le service est composé de trois pôles complémentaires :

- Un pôle **Conseillers Entreprises (Sitcom Pro)** composé de 4 agents, chargé de l'accompagnement des professionnels et de la mise en œuvre de la politique de gestion des déchets auprès des entreprises ;
- Un pôle **Accueil et support administratif** composé de 4 agents, assurant l'accueil physique et téléphonique des usagers, le traitement des demandes et le suivi administratif des dossiers ;
- Un pôle **Prospection commerciale** composé de 2 agents, chargé de la commercialisation des produits issus du recyclage fabriqués par le Sitcom, ainsi que de la prospection auprès de nouveaux usagers professionnels.

À la tête d'une équipe de 10 collaborateurs, le ou la Responsable du Service Usagers contribue à faire de la qualité de service, de la satisfaction des usagers et du développement des activités professionnelles des leviers majeurs de la stratégie du SITCOM.

Missions principales

Sous l'autorité directe de la Directrice adjointe, vous assurez le pilotage global du Service Usagers et garantissez la qualité de la relation avec les particuliers, les collectivités et les professionnels du territoire.

Pilotage et management du Service Usagers

- Encadrer, animer et coordonner les trois pôles du service ;
- Définir les priorités, organiser les activités et assurer leur bonne articulation ;
- Développer une culture commune orientée qualité de service et satisfaction usagers.

Définition et mise en œuvre de la stratégie relation usagers

- Participer à la définition des orientations stratégiques du SITCOM en matière de relation usagers ;
- Décliner ces orientations en plans d'actions opérationnels ;
- Identifier les attentes et les besoins des usagers afin de faire évoluer les services proposés ;
- Développer une démarche d'amélioration continue de l'expérience usager ;
- Contribuer à la modernisation des outils et processus de gestion de la relation usagers.

Développement et suivi de l'activité professionnelle (Sitcom Pro)

- Superviser l'accompagnement des entreprises du territoire ;
- Veiller à la qualité du suivi des comptes professionnels ;
- Participer à la définition de la stratégie de développement des services aux professionnels ;
- Identifier les opportunités de croissance et de diversification de l'offre ;
- Suivre les résultats commerciaux et proposer des actions correctives.

Pilotage de la prospection et du développement commercial

- Définir les objectifs de prospection en cohérence avec les orientations du SITCOM ;
- Superviser les actions de développement et de fidélisation ;
- Analyser les marchés, les besoins et les potentiels du territoire ;
- Développer des partenariats avec les acteurs économiques locaux ;
- Suivre les indicateurs de performance commerciale.

Supervision de l'accueil et du support administratif

- Garantir la qualité de l'accueil physique, téléphonique et numérique des usagers ;
- Veiller à la bonne gestion administrative des demandes et réclamations ;
- Harmoniser les pratiques et sécuriser les procédures ;
- Assurer la fluidité des échanges avec les autres services du SITCOM.

Pilotage de la qualité de service et de la satisfaction usagers

- Mettre en place et suivre des indicateurs de satisfaction ;
- Analyser les réclamations et piloter les actions d'amélioration ;
- Développer des démarches favorisant la proximité avec les usagers ;
- Garantir la cohérence et la qualité des réponses apportées.

Pilotage de projets transversaux

- Conduire ou superviser les projets liés à la relation usagers, à la dématérialisation ou au développement des services ;
- Participer aux projets stratégiques de l'établissement ;
- Travailler en étroite collaboration avec les directions et services concernés ;
- Être force de proposition dans l'évolution des organisations et des outils.

Reporting et aide à la décision

- Produire les tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité ;
- Analyser les résultats et proposer des axes d'amélioration ;
- Assurer un reporting régulier auprès de la Direction ;
- Contribuer à la prise de décision par des analyses fiables et argumentées.

Profil

De formation supérieure (Bac +3 à Bac +5) dans les domaines du développement commercial, de la relation clients/usagers, de l'administration publique ou équivalent, vous disposez d'une expérience significative dans l'encadrement d'équipes et le pilotage d'activités de service.

Vous maîtrisez les techniques de management, les outils de pilotage de l'activité ainsi que les démarches d'amélioration continue de la qualité de service.

Vous possédez une forte capacité à fédérer des équipes aux métiers variés autour d'objectifs communs et savez accompagner le changement dans un environnement en évolution.

Doté(e) d'un excellent sens relationnel, vous êtes à l'aise dans les échanges avec les élus, les partenaires institutionnels, les entreprises et les usagers.

Vous faites preuve de rigueur, d'autonomie, d'organisation et d'une forte capacité d'analyse et de synthèse.

La connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales et des établissements publics constitue un atout apprécié.

Conditions d'exercice

- Recrutement par voie statutaire (Attachés territoriaux)
- À défaut, recrutement contractuel possible (articles L.332-8 du CGFP)
- Temps de travail hebdomadaire : 39h50 (25 CA et 27 ARTT)
- Rémunération selon grille indiciaire + RIFSEEP (IFSE + CIA)
- Adhésion au COS
- Participation employeur Santé (15 €/mois) et Prévoyance (22 €/mois) sous réserve d'adhésion au contrat collectif
- Télétravail possible (1 jour/semaine) sous réserve des nécessités de service et après 3 mois d'exercice minimum sur le poste