

Responsable du service Plateforme contact citoyen (F/H)

Référence de l'offre :
4970

Date de publication :
07/10/2026

Date limite de candidature :
06/11/2026

Cadre emploi :
ATTACHES TERRITORIAUX

Direction :
Relation citoyenne

Service :
Plateforme contact citoyen

Collectivité :
Ville de Saint-Étienne

Lieu de travail :
Hôtel de ville

Horaire :
38 heures hebdomadaire

Contact :

Chargé de recrutement :
VALERIE BOTREL
0427405878

Présentation

Rejoindre la Ville de Saint-Étienne, c'est faire le choix de donner du sens à son travail en s'engageant pour l'intérêt général et le service public local. C'est aussi intégrer une collectivité innovante, résolument humaine, riche de plus de 100 métiers différents.

Seule « Ville créative design » en France reconnue par l'UNESCO, 1er pôle économique français en la matière, Saint-Étienne accueille par ailleurs 30 000 étudiants, répartis sur 5 campus urbains, 15 grandes écoles, 3 filières économiques d'excellence, et propose une offre culturelle riche appuyée sur de nombreux musées et un Opéra, ainsi qu'un cadre de vie privilégié (7ème ville la plus verte de France).

14ème ville de France, elle porte des politiques publiques ambitieuses pour ses 174 500 habitants dans de très nombreux domaines : démocratie locale, rénovation urbaine, culture, économie, vie étudiante, recherche, santé, éducation, développement durable, politique de la ville, éducation populaire, accompagnement de ses seniors, vie associative, sport...

Forte de 3200 collaborateurs, la Ville de Saint-Étienne propose une très grande variété de parcours avec plus de 100 métiers exercés dans différentes filières (administrative, technique, sociale et médico-sociale, culturelle).

La direction Relation citoyenne, composée de 136 agents, porte une ambition forte : moderniser et simplifier la relation usager en impulsant une démarche qualité au sein de la direction et à l'échelle de la collectivité. Elle est en charge des missions régaliennes de la collectivité via ses différents services : état civil, élections, funéraire et gestion des cimetières, aide aux transports et traitement du courrier municipal.

Le service Plateforme contact citoyen, composé de 30 agents, assure l'accueil téléphonique via la plateforme « Saint-Étienne Bonjour » ainsi que la gestion du courrier de la collectivité, à travers l'administration du logiciel ELISE. Il assure également l'accueil des usagers à l'Hôtel de Ville. La direction Relation citoyenne recrute le responsable du service.

Missions

Manager et coordonner l'équipe : organiser l'activité et le temps de travail, superviser les missions, conduire les

entretiens professionnels et réguler les situations conflictuelles.

Organiser la diffusion de l'information auprès du public en lien avec l'ensemble des directions, afin d'apporter la meilleure réponse aux sollicitations.

Assurer le suivi et l'évolution des outils mis en place, notamment le traitement dématérialisé de la gestion des relations avec les citoyens (GRC).

Participer à l'élaboration et au suivi du budget du service.

Participer à la définition des orientations en matière de contact citoyen, évaluer la politique mise en oeuvre et élaborer des préconisations dans un objectif d'amélioration de la relation avec les usagers.

Prise en charge de la partie Administration et gestion du logiciel Élise.

Assurer les formations sur Élise.

Profil

- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales
- Manager aguerri
- Conduite de projet

Vous souhaitez mettre vos compétences au service du public stéphanois ? Rejoignez-nous !

Si vous n'avez pas le statut de fonctionnaire, un CDD de trois ans pourra vous être proposé.

Employeur engagé en faveur de l'inclusion, notre collectivité agit au quotidien pour prévenir toute forme de discrimination et promouvoir un cadre de travail respectueux. Convaincus de la richesse que représentent la mixité et la diversité, nous encourageons toutes les candidatures et tous les profils.

Spécificités du poste

Avantages

La Ville de Saint-Étienne **s'engage en faveur du bien-être et du développement professionnel de ses agents** . À ce titre, la collectivité met à disposition de ses agents un éventail riche de mesures et de dispositifs avantageux, adaptés à leurs besoins.

Travailler à la Ville de Saint-Étienne, c'est :

- Pouvoir bénéficier d' **une protection sociale efficace** , grâce à des contrats de groupe de Mutuelle et de Prévoyance performants, avec une participation financière de la collectivité sur les cotisations,
- Disposer d'une série d'avantages qui facilitent le quotidien : **titres-restaurant, aides au déplacement** et de nombreuses prestations proposées dans le cadre du dispositif d' **œuvres sociales** ,
- Avoir accès à **une offre de formation complète** et à des possibilités d'évolution de carrière adaptées à chacun et chacune,
- Travailler pour une **collectivité engagée en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les discriminations** au sein de ses équipes,
- Profiter d' **une offre avantageuse de loisirs, de sorties sportives et culturelles** , qui favorise la convivialité,
- Avoir la **possibilité de télétravailler** (pour les métiers qui le permettent).

Rejoindre la Ville de Saint-Étienne, c'est :

- Faire le choix de donner du sens à son travail en s'engageant pour l'intérêt général et le service public local
- Intégrer une collectivité innovante, résolument humaine, riche de plus de 100 métiers différents

Osez Sainte !