

INTITULÉ DU POSTE

Rédacteur : Temps complet 35/35^{ème}

STRUCTURE D'ACCUEIL

La communauté de communes Cingal – Suisse Normande regroupe 41 communes et compte un total de 23 365 habitants.

Dans le cadre d'une réorganisation et du renforcement de ses actions en faveur de l'accès aux droits et de la qualité du service rendu aux usagers, la collectivité recrute un **Responsable des services à la population**. Au cœur des missions d'accueil et d'accompagnement du public, vous assurerez le pilotage, la coordination et l'animation de l'ensemble des activités liées à la délivrance des titres sécurisés, à l'accompagnement numérique et aux dispositifs France Services. Garant(e) d'un accueil attentif et efficace, vous veillerez à la cohérence des procédures et à la bonne mise en œuvre des politiques publiques sur l'ensemble du territoire communautaire. Vous participerez également directement à l'accueil du public dans le cadre du Point Info 14, contribuant ainsi à un service de proximité accessible et de qualité.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Management et coordination du service :

- Encadrer, animer et accompagner l'équipe (7 agents au total)
- Organiser le travail, planifier les permanences et assurer la continuité du service
- Accompagner la montée en compétence des agents (formation, évaluation, appui technique)
- Veiller à la bonne application des procédures internes et à la qualité du service rendu au public
- Participer à la mise en œuvre d'outils de suivi et d'évaluation de l'activité (tableaux de bord, indicateurs, statistiques).

2. Gestion opérationnelle et suivi des missions du service :

- Superviser la gestion des titres sécurisés (CNI, passeports) : respect des normes, organisation des rendez-vous, suivi des équipements.
- Coordonner les missions France Services : animation du réseau, suivi des partenariats institutionnels, organisation de l'accueil et de l'accompagnement des usagers.
- Superviser les actions de la conseillère numérique et des ateliers EPN.
- Assurer la circulation de l'information et la cohérence entre les différents pôles (accueil, France Services, numérique, titres).

3. Participation directe à l'accueil du public :

- Assurer une permanence de conseiller France Services (accueil, orientation, accompagnement des démarches administratives et numériques)
- Contribuer au traitement de situations complexes ou sensibles nécessitant un niveau d'expertise supérieur.

4. Pilotage et développement du service :

- Proposer des améliorations dans l'organisation, l'aménagement des espaces d'accueil et la qualité de service.
- Participer à la communication du service (supports d'informations, coordination avec la communication institutionnelle) en lien avec le service communication de la collectivité.
- Développer des partenariats avec les acteurs locaux (CAF, Pôle emploi, MSA, DGFIP, Préfecture, etc...)
- Contribuer à la réflexion sur la stratégie d'accès aux services publics à l'échelle intercommunale.

PROFIL RECHERCHÉ

Bac +3 en droit public, en droit et gestion des collectivités, en management de l'action sociale

Expérience dans un métier d'accueil du public ou de médiation

Permis B

SAVOIR

- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales
- Connaissance des dispositifs France Services et des démarches administratives courantes
- Notion de droit administratif et des politiques publiques de proximité
- Connaissance des outils informatiques et des plateformes numériques
- Formation label France Services impératif
- Formation/information partenaires du point info en lien avec le CD14

SAVOIR-FAIRE

- Encadrer, motiver et fédérer une équipe
- Gérer des situations d'accueil complexes avec diplomatie et discrétion
- Organiser et planifier l'activité
- Analyser et améliorer les processus de travail
- Travailler en réseau et en partenariat institutionnel

SAVOIR-ÊTRE

- Sens du service public et de l'écoute
- Discrétion, rigueur et autonomie
- Esprit d'équipe et leadership bienveillant
- Adaptabilité face à l'évolution des missions et des outils numériques

Particularités : Secret professionnel et respect de la déontologie : poste exigeant une grande confidentialité

CONDITIONS D'EMBAUCHE

Localisation du poste :

- Thury-Harcourt-le-Hom, au siège de la Communauté de communes Cingal – Suisse Normande.

Temps de travail :

- Temps complet : 35/35^{ème}

Modalités de recrutement :

- Recrutement possible par voie contractuelle.

Conditions de travail :

- Travail principalement en bureau.
- Déplacement possible sur l'autre site France Services du territoire
- Travail en contact direct avec le public
- Disponibilité ponctuelle pour des réunions ou événements hors horaires habituels
- Participation à des projets transversaux intercommunaux (inclusion numérique, accessibilité des services publics, démarches dématérialisées)

Relations fonctionnelles :

- Contacts directs et échanges permanents avec la Direction et élu référent
- Relations ponctuelles avec les services (techniques, RH, comptabilité, accueil)
- Contacts avec les partenaires, la Préfecture, le CD14
- Relation quotidiennes avec les usagers

Rémunération :

- Salaire établi selon la grille indiciaire de la fonction publique territoriale, **catégorie B – Rédacteur**.

Avantages :

- Adhésion au **CNAS** ;
- Carte **ticket restaurant** ;
- Participation au contrat groupe prévoyance : **7,00 € / mois** ;
- Participation à un contrat labellisé de santé : **15,00 € / mois**.

Date de prise de poste : 01/01/2026.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Chantal BRUNET, Responsable du Point Info 14

Tél. : 02 31 79 61 61

Mail : point.info14@cingal-suisse-normande.fr

CANDIDATURES

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser à l'attention de :

Monsieur Le Président

Communauté de Communes Cingal – Suisse Normande

4 Rue Docteur Gourdin

14 220 THURY-HARCOURT-LE-HOM

Et à envoyer de préférence par courriel à :

l.tillon@cingal-suisse-normande.fr

Date limite de réception des candidatures au 18/12/2025