



RESPONSABLE RESSOURCES ET MOYENS DE LA MISSION RELATION CITOYENS

B

Employeur : Rennes Métropole

Direction :

DIRECTION DE LA COMMUNICATION

Effectif : 96 ETP

Leur raison d'être : La Direction de la Communication définit **et met en œuvre** les stratégies de communication. Elle actionne les outils d'information, pilote les relations presse et les relations publiques définies par les élus, dans les différents domaines de l'action municipale et métropolitaine. Elle soutient également la gestion de **crise et la valorisation de l'image de la ville en travaillant étroitement** avec les élus, les services municipaux et des partenaires externes pour garantir une communication claire et adaptée à chaque situation.

Service :

Service des Relations aux Publics et aux Citoyens

L'équipe : Le service est le garant des relations publiques et de la qualité de l'accueil pour la Ville de Rennes et Rennes Métropole, en accompagnant les manifestations et en coordonnant l'interface avec les publics sur plusieurs sites.

Il offre un accueil personnalisé de qualité en apportant des réponses aux demandes des usagers.

Effectif Service : 54 ETP

Le sens de ce poste :

En lien avec sa/son responsable et en étroite collaboration avec les responsables de proximité, la/le responsable ressources et moyens administre les outils métiers de l'équipe (Guichet numérique et plateforme téléphonique) afin d'établir des indicateurs d'activité qualitatifs et quantitatifs.

En lien permanent avec l'ensemble des services et directions, elle/il anime le réseau des utilisateurs du Guichet numérique interne et à sa bonne utilisation par l'équipe et l'ensemble des services : formations, ateliers et accompagnement individuel en cas de difficulté. Il/elle gère le planning et les ressources humaines.

Vos principales missions :

1-Administrer les outils et établir des indicateurs d'activité (60 %)

- Elle/il assure l'administration fonctionnelle du Guichet numérique interne qui permet une gestion et un suivi des demandes et des signalements des usagers et des réponses apportées par les différents services
- Elle/il travaille en transversalité et anime le réseau des utilisateurs dans les services et directions des 2 collectivités (Rennes Ville et Métropole).
- Elle/Il supervise la bonne utilisation du Guichet numérique interne et accompagne les utilisateurs.
- Elle/il évalue les différentes pratiques, fait des propositions d'évolutions et d'harmonisation.
- Elle/il élabore des supports de formation (guides, tutoriels, fiches pratiques) et organise des sessions de formation initiale et continue des utilisateurs.
- Elle/il assure l'administration fonctionnelle de l'outil de téléphonie (Kiamo) en lien avec la Direction des Services Numériques

- Elle/il produit des tableaux de bord pour le suivi quantitatif et qualitatif du Guichet numérique interne et de Kiamo et assure la diffusion des données pertinentes aux équipes et aux services
- Elle/il assure une veille sur le contenu des informations disponibles : site Internet, fiches de connaissance, Intranet, Kifékoï....
- Elle/il contribue à améliorer la qualité du service aux usagers (réponses simples et faciles à comprendre) et à son accompagnement dans les démarches.
- Elle/il contrôle la mise à jour et le suivi des effectifs incluant les éléments administratifs propres à l'équipe : liste, statut, CDD...
- Elle/il assure la planification des agent.es en veillant à une présence minimale au sein des différentes équipes en lien avec les responsables de proximité.
- Elle/il produit des tableaux de bord sur le taux d'absentéisme et anticipe sur les éventuelles difficultés.
- Elle/il veille à la continuité de service en produisant des tableaux de bord sur le taux d'absentéisme, les temps partiels, les formations et anticipe sur les éventuelles difficultés.
- Elle/il assure la mise en œuvre et le suivi du plan de formation adaptée aux différents canaux d'accueil : téléphone, mails, courrier et accueil physique
- Elle/il favorise l'intégration des nouveaux/elles recruté/es au reste de l'équipe..

2- Gérer les ressources humaines (40 %)

- Elle/il veille au respect de la réglementation en matière de recrutement, d'avancement, de formation, de télétravail, de congés.

Compétences

Les compétences relationnelles :

- **Aisance relationnelle et leadership** : Savoir expliquer et conduire le changement
- **Écoute active et empathie** : Comprendre et répondre aux demandes, même dans des situations complexes et imprévues
- **Esprit d'équipe et assertivité** : Prévention et résolution positive des situations conflictuelles

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Maîtrise des outils informatique, bureautique, en système d'information et en structuration des données
- Connaissance des logiciels de relation usagers, très bonne maîtrise d'Excel, la connaissance de Kiamo serait un plus
- Esprit de synthèse, maîtrise de la gestion de projets et de l'analyse des besoins
- Aptitude à la réflexion stratégique, à proposer et à prendre des initiatives
- Très grande rigueur et sens de l'organisation

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Utilisation du Guichet numérique
- Connaissance de la collectivité : compétences, fonctionnement et organisation

Environnement et conditions de travail :

Horaires : 35h

Lieu de travail : 12 rue de Viarmes

Matériel(s) à disposition : Ordinateur

Missions de suppléance :

Télétravail : Oui

Autres : Permanence 1 samedi matin par mois

Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Rédacteur.

Parcours : 2

Éléments complémentaires de rémunération : Régime
indemnitaire des rédacteurs,

N° du poste : Numéro du poste : 12011

Date de mise à jour de la fiche de poste : 02/02/2026