

Un ou une responsable de la cellule Toulouse Métropole Interventions (TMI)

- Mode de recrutement : Interne ou externe
- Les candidatures des agents titulaires et lauréat de concours seront examinées en priorité.
- Grade : Technicien ou Rédacteur
- Catégorie : B
- Filière : Technique ou administrative

La Direction de la Coopération Opérationnelle de Proximité (COP), dans le cadre de ses missions, assure la coordination des actions d'entretien et de propreté de l'espace public de la Métropole. La cellule TMI est chargée de traiter et de gérer les signalements d'anomalies sur l'espace public émis par les usagers et les services habilités. Par ailleurs, TMI assure également pour le compte de la Direction des déchets, la relation usagers sur 36 communes de Toulouse Métropole. Cette cellule participe donc à la bonne coordination des actions concourant à la qualité de l'espace public.

Missions :

Sous la responsabilité de la cheffe de service Coopération Ressources Qualité, vous devrez manager une équipe de 10 agents qui assure les missions suivantes :

- le traitement et la gestion des signalements des usagers et des services relatifs aux dégradations de l'espace public
- le traitement et la gestion des demandes de rendez-vous pour les encombrants et les déchets verts
- l'accueil téléphonique, le traitement et la gestion des demandes des usagers relatifs aux questions liées aux déchets

En fonction des problématiques rencontrées, vous assurez le lien avec les directions techniques (Métropole ou communes) pour orienter les demandes et assurer les retours à l'utilisateur ou au service concerné.

La dématérialisation des outils et des procédures via un logiciel métier est en cours de déploiement sur les équipes de terrain. En tant que responsable de l'équipe TMI, vous serez force de proposition pour accompagner cette évolution et les changements de pratique (adaptation des logiciels et des téléservices...). De même, vous accompagnerez les changements de pratiques et les évolutions des méthodes de travail au sein de votre équipe. Vous participerez à définir l'évolution des missions de la cellule en lien avec le déploiement du nouveau logiciel métier.

Enfin, vous participez avec les directions concernées aux conceptions et mises à jour des "process" métiers et activités du service. Vous travaillez pour cela en étroite collaboration avec les différents responsables opérationnels des pôles territoriaux, de la direction des déchets et des services accueil des communes de la Métropole.

Profil :

Vous disposez d'une formation supérieure, type BAC+2 (BTS - DUT, voire Licence) en Management et gestion des organisations et/ou vous avez une expérience confirmée dans les métiers de la gestion des organisations et de la relation usagers.

Des compétences en analyse de données et gestion statistiques décisionnelles seraient un plus.

Vous savez vous adapter aux évolutions organisationnelles, les anticiper et les accompagner. Vous êtes force de proposition, vous maîtrisez ou êtes très à l'aise avec les outils numériques, afin de participer aux évolutions technologiques nécessaires aux missions à venir.

Vous êtes à l'aise dans le management, la coordination des équipes et possédez un très bon relationnel, des capacités d'écoute, d'échange et de dialogue. Vous êtes pédagogue et savez transmettre les savoirs.

La connaissance du fonctionnement des collectivités locales et une bonne connaissance/maitrise des métiers d'entretien de l'espace public sont recommandées (voirie, propreté urbaine, ...).

Vos capacités d'analyse, de synthèse et de rédaction vous permettront de rendre des procédures, des analyses et des comptes-rendus clairs et utilisables.

Enfin, vous maîtrisez les outils informatiques, les logiciels métiers et les outils bureautiques de base (type pack office ou libre office). Vous avez le sens du service public, savez travailler et prendre des décisions en cas de stress lié à l'activité du service.

Vous savez faire preuve de discrétion et de réserve.

Le permis B est en outre requis (déplacements sur la Métropole).

Informations complémentaires :

Éléments de rémunération : Statutaire - Régime indemnitaire

Lieu de travail : 224 Chemin du Sang de Serp (Entrée Rue Prat Long) - 31200 Toulouse

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter Mme Chantal ROLAND, Cheffe de service Ressources Qualité au 05.67 73. 82.62 ou par mail : chantal.roland@toulouse-metropole.fr

Pour postuler : adresser votre candidature (lettre + CV + arrêté de situation administrative + attestation réussite au concours FPT + dernier diplôme obtenu)

en mentionnant la référence : **P/2012/COP/90037** , avant le : **29/04/2021**

• A l'adresse mail suivante : recrutementdrh2@toulouse-metropole.fr