

ON RECRUTE !

**Responsable de
l'Accueil et de la
Relation aux Usagers
H/F**



- Emploi permanent
- Cat. B – filière administrative
- 37h3 / 5 jours – 15 RTT
- Thonon-les-Bains

Thonon agglomération est une communauté de **25 communes**, située en Haute-Savoie, en bordure du lac Léman, comptabilisant près de **95000 habitants**.

Sa création en janvier 2017 répond au besoin de **développement de notre bassin de vie** et à la volonté d'**accompagner de façon durable l'aménagement du territoire transfrontalier**.

Ses thématiques de travail sont nombreuses et nous poussent chaque jour, à rechercher de **nouveaux talents**, engagés, utiles, passionnés et fiers, prêts à incarner des métiers qui ont du sens, aux côtés de nos **300 agents**.

PRÉSENTATION DU SERVICE

Dans la perspective de l'ouverture du site de Thonon Agglomération – Espace Beaulieu, le/la **Responsable de l'accueil et de la relation usagers** aura la mission d'assurer la création et la gestion d'un « guichet unique » en développant une démarche qualité en matière de relation usagers au sein de Thonon Agglomération. Vous assurerez également l'encadrement des chargés d'accueil.

MISSIONS

- **Participer à la mise en œuvre** et **animer la politique de relation usager** de Thonon Agglomération
- **Collaborer** avec les différents services de l'agglomération pour assurer une cohérence dans la relation usager
- **Définir des process** d'accueil et **suivre** leurs bonnes applications
- **Assurer l'encadrement** des chargés d'accueil
- **Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers**, en soutien de l'équipe des chargés d'accueil
- **Former et sensibiliser les agents** de l'agglomération aux bonnes pratiques de la relation usager
- **Assurer l'interface entre les usagers et les services** de l'agglomération dans l'objectif d'une amélioration continue des services

VOTRE PROFIL

Titulaire d'une formation de type bac +2 à bac + 3 en Gestion des Administrations Publiques ou en Communication ; vous possédez une expérience confirmée sur un poste similaire. Vous maîtrisez les standards de la fonction accueil au sein des collectivités territoriales.

Reconnu.e pour :

- Vos qualités relationnelles !
- Votre capacité d'adaptation et votre sens de l'organisation.
- Et votre aptitude à fédérer autour d'un projet.

VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

- Cadre de travail : Thonon-les-Bains
- 37h30 / 5 jours – 15 RTT
- Rémunération à définir selon le profil

Avantages complémentaires :

- Participation employeur à la complémentaire santé et prévoyance maintien de salaire
- Comité d'entreprise (CNAS)
- Prime sur objectifs après 1 an d'ancienneté (CIA)
- Participation de 75% aux abonnements transports publics
- Forfait mobilité durable : jusqu'à 300€/an

Rejoignez-nous !

Adressez votre lettre de motivation et votre CV à Monsieur le Président de Thonon Agglomération

En ligne :

www.thononagglo.fr

Rubrique « Offres d'emploi »

Par voie postale :

Thonon Agglomération
BP 80114
74 207 Thonon-les-Bains Cedex

Date limite de candidature :
16/08/2025

Date du jury :
Septembre 2025

