M1304
DIRECTEUR / DIRECTRICE D'UNITÉ DE SERVICES AU PUBLIC

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Directeur / Directrice d'agence postale
- Directeur / Directrice de mission locale
- Directeur / Directrice de PAIO - Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation
- Directeur adjoint / Directrice adjointe d'unité de services au public
- Responsable d'unité de gestion d'organisme de protection sociale
- Responsable d'unité de gestion de l'emploi
- Responsable de maison de l'emploi
- Responsable de Petite ou Moyenne Entreprise ou d'unité de services au public
- Responsable de structure d'insertion socioprofessionnelle

Définition

Le Directeur d'unité de services au public planifie, organise, dirige et contrôle les activités de l'unité pour s'assurer que les services soient rendus et garantir la satisfaction du public.

- Dirige et coordonne les activités de l'unité de services au public
- Met en œuvre la stratégie et les orientations générales de la structure
- Développe des stratégies locales pour améliorer la qualité des services offerts
- Supervise le personnel et gère les ressources humaines de l'unité
- Établit des partenariats avec des organismes externes pour renforcer la qualité des services
- Gère le budget et les ressources financières de l'unité

Accès à l'emploi

Cet emploi est généralement accessible avec une formation de niveau Bac +3 à Bac +5 en management ou en gestion et administration publique.
Dans le cas de certains établissements publics, l'accès à l'emploi s'effectue par voie de concours ou dans le cadre de promotion interne.

Certifications et diplômes :

- Licence pro mention management et gestion des organisations
- Licence pro mention métiers des administrations et collectivités territoriales
- Diplôme d'études supérieures en gestion
- Diplôme pour dirigeant en administration des affaires
- Diplôme en administration des affaires internationales
- Diplôme en gestion et administration des affaires
- Master mention économie et management publics
- Master mention administration publique
- Diplôme en gestion des entreprises (MIM)
- Diplôme de gestion et administration des affaires (MBA-EMBA)

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Participer à la définition des orientations stratégiques de l'entreprise
- Piloter la performance et la rentabilité d'une activité ou d'un projet
- Développer et piloter un réseau d'organisations partenaires
- Optimiser l'accueil des différents publics

Management, Social, Soin

- Gérer les ressources humaines
- Animer, coordonner une équipe
- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Organiser des réunions de coordination avec les clients et les équipes

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Renseigner et tenir à jour des outils de suivi de l'activité (tableaux de bord de production, relevés d'incidents, qualité...)
- Représenter sa structure ou son service lors d'un événement ou auprès d'instances de décision
- Mettre en oeuvre des actions de communication

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Concevoir des stratégies pour améliorer la qualité des services

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Définir ou promouvoir une stratégie de développement local
- Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord
- Développer des partenariats avec des acteurs locaux

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Management, Social, Soin

- Planifier les besoins en ressources humaines
- Assurer les relations avec les différentes instances du personnel
- Mettre en oeuvre les actions de transformation nécessaires aux changements — Transition écologique, Transition numérique
- Prévenir les risques psychosociaux
- Favoriser et mesurer la performance d'une équipe
- Déléguer, responsabiliser
- Faciliter et créer les conditions de la coopération
- Utiliser des outils numériques pour coordonner des équipes en présentiel et à distance et maintenir une communication claire et inclusive — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier
- Relayer de l'information
- Convaincre, négocier
- Communiquer les résultats aux parties prenantes
- Sensibiliser les équipes aux enjeux de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) — Transition écologique
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Agir rapidement en cas de crise ou d'urgence
- Evaluer le résultat de ses actions

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser des données pour prendre des décisions stratégiques
- Gérer les relations avec les médias, les partenaires et les autres services
- Porter les projets de la structure et les valeurs associées

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la conformité des pratiques avec les réglementations en vigueur
- Elaborer, suivre et piloter un budget
- Optimiser la gestion des ressources financières
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Mettre en œuvre les politiques publiques

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser la qualité d'un service
- Superviser des opérations, des actions
- Evaluer, prévenir, et gérer les risques et la sécurité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Caractéristiques socio-culturelles des publics
- Management d'équipe
- Gestion des ressources humaines
- Gestion budgétaire
- Démarche qualité
- Gestion de la qualité des services
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Politiques publiques
- Comptabilité publique
- Economie sociale
- Ethique et responsabilité sociale — Transition écologique

Techniques professionnelles

- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de reporting — Transition numérique
- Techniques de gestion de crise

Normes et procédés

- Droits et obligations des usagers
- Législation sociale

Produits, outils et matières

- Utilisation d'outils de planification — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Collectivités territoriales
- Structures de l'Economie Sociale et Solidaire
- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Service public, défense et sécurité
- Social

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail