

M1304

DIRECTEUR / DIRECTRICE D'UNITÉ DE SERVICES AU PUBLIC



Emploi
cadre

Autres emplois décrits

- 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, Soins

- Gérer les ressources humaines
- Animer, coordonner une équipe

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Organiser des réunions de coordination avec 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 lors d'un événement ou auprès d'instances de décision
- Mettre en oeuvre des actions de communication

Transition numérique

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

Management, Social, Soins

- 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
- Prévenir les risques psychosociaux
- Favoriser et mesurer la performance d'une équipe
- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Déléguer, responsabiliser
- Faciliter et créer les conditions de la coopération

Transition écologique

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)
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Agir rapidement en cas de crise ou d'urgence
- Evaluer le résultat de ses actions

Transition numérique

Transition écologique

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser les données d'activité pour la prendre des décisions
- 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 réglementaire des opérations
- Elaborer, suivre et piloter un budget
- Optimiser la gestion des ressources financières
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Rédiger des rapports d'activité
- Superviser la mise en œuvre de 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

Transition écologique

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
- Connaissance des politiques publiques
- Comptabilité publique
- Economie sociale

Techniques professionnelles

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

Transition numérique

Normes et procédés

- Droits et obligations des usagers
- Législation sociale
- Outils de planification

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
 - Economie Sociale et Solidaire
 - Entreprises et milieux professionnels
 - Organisme public
-

Secteurs d'activité

- Service public, défense et sécurité
- Social