



Chargé de missions relations publiques et proximité citoyenne f/h **Cadre d'emplois des attachés**

Poste Permanent, Catégorie A, Temps plein

Située à 12 km de Paris, dans le département du Val de Marne, la Ville de Fresnes (29 000 habitants) œuvre avec cœur pour pérenniser et développer un service public de qualité en direction de sa population.

Dans le cadre de sa volonté de renforcer la proximité citoyenne et de développer une démarche d'« aller vers », la collectivité souhaite consolider le lien entre les habitants et l'administration municipale. Ce poste vise à favoriser une meilleure prise en compte des attentes et préoccupations de la population, en assurant un suivi de proximité des situations particulières et en facilitant la coordination avec les services municipaux et les partenaires concernés. Il contribue également au développement du dialogue avec les habitants et des démarches de participation citoyenne, en coordination avec les directions métiers.

A ce titre vos missions principales sont :

Gestion et suivi des sollicitations particulières des habitants

- Suivre les sollicitations adressées à la municipalité nécessitant un traitement spécifique ou un suivi individualisé.
- Travailler en collaboration avec les directions métiers qui portent les réponses officielles aux administrés.
- Veiller à la bonne information des habitants sur les suites données à leur demande.
- Assurer le suivi des engagements pris et la traçabilité des échanges.

Coordination des acteurs et recherche de solutions

- Assurer la liaison entre les habitants, les services municipaux, les élus et les partenaires concernés.
- Mobiliser les interlocuteurs compétents pour le traitement des situations signalées.
- Faciliter les échanges et la circulation de l'information entre les différents acteurs.
- Organiser les réunions de travail nécessaires à la résolution des problématiques.
- Veiller à la mise en œuvre des actions décidées et assurer les relances nécessaires.
- Informer les élus et la direction de l'avancement des dossiers.

Gestion Suivi des problématiques et situations collectives

- Contribuer, en lien avec les directions concernées et notamment la GUSP, à identifier les problématiques ayant un impact collectif ou territorial.
- Participer aux diagnostics de terrain et au recueil des attentes des habitants.
- Participer à la tenue des réunions publiques, visites de terrain et temps d'échanges avec les habitants.
- Préparer les éléments d'information et de communication liés aux projets concernés.
- Suivre les actions décidées, l'évaluation de leur mise en œuvre et leur communication aux acteurs concernés



Gestion des signalements sur les réseaux sociaux

- Assurer une veille quotidienne des messages et signalements sur les réseaux sociaux concernant les enjeux territoriaux.
- Répondre aux demandes.
- Identifier les sujets sensibles ou émergents nécessitant une attention particulière.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la relation numérique avec les habitants.

Suivi de démarches de concertation et de participation citoyenne

- Participer, en coordination avec les directions opérationnelles, à l'organisation de réunions publiques, ateliers participatifs, consultations et enquêtes.
- Suivre la mobilisation des habitants et les acteurs locaux autour des démarches engagées.
- Contribuer au développement de la démocratie participative au sein de la collectivité.

Présence terrain et représentation de la collectivité

- Participer à des événements municipaux et manifestations locales.
- Recueillir les attentes, préoccupations et propositions des habitants.
- Identifier les situations nécessitant une intervention ou une médiation.
- Représenter la collectivité dans les instances ou réunions relevant de son champ d'action.

Appui à la médiation et prévention des conflits d'usage

- Intervenir, en appui des directions opérationnelles, sur les situations de tensions entre habitants, associations ou acteurs locaux
- Faciliter le dialogue entre les parties prenantes.
- Rechercher des solutions conciliant les intérêts de chacun.
- Contribuer à la prévention des conflits liés à l'espace public et à la vie locale.
- Assurer le suivi des situations sensibles en lien avec les services concernés.

Observation territoriale et aide à la décision

- Identifier les problématiques récurrentes signalées par la population.
- Réaliser des analyses et bilans thématiques.
- Formuler des propositions d'amélioration des politiques publiques locales

Profil :

- Excellentes qualités relationnelles et fort sens du service public.
- Capacité d'écoute, d'analyse, de médiation et de diplomatie.
- Aptitude à analyser des situations complexes ou sensibles et à identifier les enjeux.
- Maîtrise de la communication orale et écrite, avec d'excellentes capacités rédactionnelles et de synthèse.
- Capacité à adapter sa communication à des publics variés.



- Aisance à travailler en transversalité avec les habitants, les élus, les services municipaux et les partenaires institutionnels.
- Sens de l'organisation, de la coordination et rigueur dans le suivi des dossiers.
- Autonomie, réactivité, discernement et capacité à gérer des situations sensibles.
- Sens de la discrétion et du respect de la confidentialité.
- Bonne connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales et des enjeux de la participation citoyenne.
- Maîtrise des outils numériques, collaboratifs et des réseaux sociaux.

Parce que rejoindre la Ville de FRESNES c'est faire le choix de :

L'humain au cœur de nos préoccupations :

- Des événements de cohésion et d'information réguliers (Brunch RH, séminaires annuels, journée dédiée au personnel, etc.)
- Reconnaissance de votre investissement et de votre loyauté à travers des récompenses telles que la Médaille d'Or et la Médaille d'Argent pour les années de service

Avantages financiers :

- Prime de fin d'année : environ 1 400 € bruts, versée en deux fois (juin et novembre), calculée au prorata de la date d'arrivée, à partir du 7^e mois de présence.
- Prime liée à la performance (CIA) : prime variable selon l'évaluation annuelle, versée en mars suivant, sous réserve d'une ancienneté suffisante (premier versement l'année suivante (N+1) en cas d'arrivée avant le 30 juin de l'année en cours, ou l'année d'après (N+2) en cas d'arrivée après le 1^{er} juillet de l'année en cours).
- Restauration collective sur place avec tarification adaptées aux revenus
- Participation employeur à la mutuelle et à la prévoyance
- Remboursement à hauteur de 75% du pass Navigo
- Forfait Mobilité Durable (FMD) de 100 à 300 euros annuel

Le Développement professionnel et personnel :

- De nombreuses opportunités d'évolution et de parcours professionnels au sein de la collectivité, avec des dispositifs de formation interne reconnus (Pépinière), un accompagnement aux projets de mobilité et une offre interne de prépa concours toutes filières et catégories confondues
- Des possibilités élargies de formation, y compris diplômantes/certifiantes

L'Équilibre vie professionnelle-vie privée :

- Durée hebdomadaire de travail (37h30) générant 14 jours de RTT + 2 jours de fractionnement



- Télétravail possible selon poste et nécessités de service
- Action sociale par le CNAS propose des actions et services visant le bien-être des agents, incluant des chèques cadeaux, des séjours de vacances, des aides sociales au logement, des forfaits sportifs, participation aux Ticket CESU (ménage, garde d'enfant, jardinier...) et bien plus encore

L'Accessibilité :

Situé à seulement 12 km de Paris sur la petite couronne, notre emplacement est desservi par plusieurs lignes de transport en commun (6 lignes de bus dont le TVM, au croisement entre la A6 et A86), facilitant ainsi vos déplacements.