

*S’engager, avoir confiance, se perfectionner, se projeter, ici chacun·e a les moyens de prendre en main sa carrière et d’être utiles. Ici, chaque expérience fait progresser et est valorisée. Ici, on se forme, on expérimente, on gagne en responsabilités. Ici, quand on est utile aux autres, on est aussi utile à soi-même.*

**Administrateur fonctionnel – gestion relation usagers**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle Ressources Humaines et Modernisation – Direction Innovation Transformation Usagers** | |
| **Classification** | **Eléments administratifs du poste**   * Filière : administrative ou technique * Catégorie et cadre d’emploi : poste de catégorie A relevant du cadre d’emploi des attachés ou ingénieurs ; * Fonction d’encadrement : non * Cotation du poste : xxxxx * Prime + NBI : xxx * Quotité de travail : 100%.   **Lieu de travail**   * Lieu d’affectation : Bobigny   **A noter**  Tous nos postes sont handi-accessibles. |
| **Environnement du poste de travail** | * Pôle : RH et Modernisation * Direction : Innovation Transformation Usagers * Composition de l’équipe : Service relation usagers, Pôle projets relation usagers : 2 chefs de projets |
| **Position du poste dans l’organisation** | * Supérieure hiérarchique directe : Responsable du service relation usagers |

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison d’être du poste** | Le/l’administrateur.rice fonctionnel.le GRU est le principal correspondant métier concernant les logiciels de GRU, notamment concernant les outils de téléphonie (centre d’appel), d’accueil physique et de courrier.  Il accompagne également la dématérialisation des démarches en ligne à destination des usagers à travers la mise en place d’une plateforme départementale de téléservices (mesdemarches.seinesaintdenis.fr). |
| **Missions principales** | Dans un contexte de construction d’un service relation usagers (créé en juin 2024) qui rassemble désormais l’expertise départementale dans ce domaine, vous travaillez en binôme avec la chargée de projets en charge du programme GRU.  1/ Vous aurez pour mission **d’accompagner le déploiement des différents logiciels de GRU** (remplacement d’i-courrier par la solution Elise Courrier, future solution de centre d’appel, futur logiciel d’accueil physique…) **et d’en assurer l’administration fonctionnelle** en lien avec la Direction du Numérique et des Systèmes d’Information (DINSI) et les différentes directions du Département.   * Définir, paramétrer et implémenter de nouveaux processus * Gérer les outils d'aide à la décision, des statistiques, des tableaux de bord en veillant à la qualité de la donnée * Réaliser la veille fonctionnelle et technique * Maintenir à jour le guide des procédures et la documentation fonctionnelle des logiciels et des interfaces. * Gérer les comptes, les profils et les droits utilisateurs, la sécurité des données, respect de la règlementation * Gérer les tests, les corrections, les évolutions, les mises à jour et les recettes en lien avec la DINSI, * Analyser, tracer et centraliser les dysfonctionnements * Garantir l'assistance aux utilisateurs et piloter la formation des utilisateurs * Accompagner la conduite du changement et assister les utilisateurs lors de la mise en place et lors de l'exploitation du logiciel   2/ **Vous contribuez à la mise en place de démarches en ligne à destination des usagers au sein du portail du Département (mesdemarches.seinesaintdenis.fr)** :   * Développer une expertise sur le portail : le portail a été testé en 2024 et a vocation à monter en charge en accueillant chaque année un volet de nouveaux téléservices. * Préparer et concevoir la dématérialisation de démarches simples en ligne en suivant la feuille de route définie (solution utilisée : PowerPages, développée par Microsoft) – accompagner les services dans la définition des besoins, proposer l’optimisation des parcours usagers et agent, piloter les tests de la démarche et notamment les tests usagers, formation des services avant mise en ligne * Assurer la gestion fonctionnelle du portail * Elaborer et mettre à jour la documentation et les procédures liées au fonctionnement du portail, au lancement de nouvelles démarches ou aux évolutions des plus anciennes, ainsi que les cas d'erreurs rencontrés.   3/ **Vous participez activement au déploiement du programme GRU** en y apportant votre expertise |
| **Compétences souhaitées sur le poste** | - **Compétences relationnelles**  - Sens de l'écoute et du travail en équipe, capacité à travailler en transversalité  - Autonomie  - Capacités d'adaptation, aisance relationnelle,  - Force de proposition, capacité de négociation et de conviction.  **Compétences organisationnelles**  - Bonnes capacités rédactionnelles (procédures / documentations...), de veille et aisance orale  - Esprit de synthèse et d'analyse, capacité à prioriser,  - Sens de l'organisation et rigueur dans la méthodologie de travail.  **Compétences techniques**  -Sens du service public et de la qualité du service rendu à l'usager-e,  - Connaissances des collectivités territoriales et des politiques publiques  - Appétence pour les thématiques liées au numérique et à la dématérialisation des services publics  - Connaissance générale et intérêt pour " l'approche centrée sur l'usager-e " et les stratégies publiques en matière de gestion de la relation usager-e  - Compétences confirmées en gestion de projet  - Techniques d'animation et de conduite de réunions et d'ateliers, organisation de formations,accompagnement au changement,  -La connaissance de l’environnement Microsoft et notamment du CRM Microsoft Dynamics ou de Powerpages serait un plus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Moyens mis à disposition :** Outils bureautiques | |
| **Niveau d’études :** **Bac +3 à 5**  Filière technique informatique (ingénieur) ou administrative (attaché ayant de très solides connaissances en informatique)  **Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire**  Souhaitée(s)  Requise(s) | |
| **Caractéristiques principales liées au poste** | |
| Horaires spécifiques (ponctuellement)  Permis de conduire obligatoire  Déplacements province et étranger  Astreintes | Logement de fonction  Vaccins obligatoires  Port d’une tenue de travail obligatoire  Autre caractéristique : |

*Le département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent·e·s sur toute mission relevant de son cadre d’emploi au-delà de la présente fiche de poste.*