

*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.*

**Chef de projets Enquêtes usagers**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle RH et modernisation – Direction Innovation Transformation Usagers** | |
| **Classification** | **Eléments administratifs du poste**   * Filière : administrative ; * Catégorie et cadre d’emploi : poste de catégorie A relevant du cadre d’emploi des Attachés territoriaux ; * Fonction d’encadrement : non * Cotation du poste : 4-1 * 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 – Service Relation Usagers – Pôle projets relation usagers * Composition de l’équipe : 3 chefs de projets + 1 administrateur fonctionnel |
| **Position du poste dans l’organisation** | * Supérieure hiérarchique directe : Responsable du service Relation Usagers |

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison d’être du poste** | Vous participez à la démarche d’amélioration continue de la relation aux usagers en contribuant aux projets de la collectivité qui visent à mieux les connaître.  Vous animez et impulsez la démarche départementale « *aller-vers »* qui permet d’informer les usagers sur les dispositifs départementaux et/ou de recueillir leur retour d’expérience. |
| **Missions principales** | * **Vous** **animez la démarche usagers en matière d’amélioration de la connaissance des usagers**, leurs besoins, leurs attentes et leur niveau de satisfaction des services départementaux. A ce titre, **vous promouvez le déploiement d’enquêtes auprès des usagers au sein des directions.** * **Vous êtes la personne ressource de la collectivité en matière d’enquêtes usagers :** * Vous identifiez et recensez les besoins des directions en matière d’enquêtes auprès des usagers ; * Vous les accompagnez sur la production de ces enquêtes et leur mise en œuvre. * **En lien avec le bureau des accueils, vous pilotez l’activité du secteur aller-vers :** * Vous communiquez sur l’offre de services du secteur aller-vers et conseillez les directions sur la création de leurs campagnes ; * Vous organisez et planifiez les campagnes ; * Vous garantissez le bon déroulement des campagnes en assurant l’encadrement fonctionnel de l’équipe ; * Vous impulsez le projet de diversification des méthodes d’enquêtes usagers assurées par le secteur. * **Vous facilitez l’utilisation des données des enquêtes usagers par les directions pour améliorer la qualité des services :** * En lien avec la Direction de la Donnée, Etudes et Connaissances, vous participez au traitement des données issues des enquêtes usagers ; * Vous contribuez à l’analyse des données et à la déclinaison de préconisations avec les directions opérationnelles ; * Vous évaluez les impacts des enquêtes menées en assurant un suivi de la mise en œuvre des préconisations et leurs effets. * **Vous contribuez aux projets d’amélioration de l’accueil multicanal du service Relations usagers.** |
| **Compétences souhaitées sur le poste** | **Compétences relationnelles**   * Vous êtes autonome et force de proposition ; * Vous avez une appétence pour le travail en équipe ; * Vous appréciez le travail en transversalité ; * Vous savez développer et animer des partenariats ; * Vous êtes à l’aise avec l’encadrement fonctionnel.   **Compétences organisationnelles**   * Vous savez créer et gérer des outils de pilotage et de suivi d’activité ; * Vous savez organiser et planifier l’activité ; * Vous avez un esprit d’analyse et de synthèse.   **Compétences techniques**   * Vous connaissez les politiques publiques départementales et comprenez leurs enjeux ; * Vous maîtrisez la conduite de projet ; * Vous maîtrisez les différentes méthodes d’enquêtes usagers ; * Vous maîtrisez le traitement et l’analyse de données ; * Vous avez une très bonne capacité rédactionnelle. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Moyens mis à disposition :** Outils bureautiques | |
| **Niveau d’études : Bac +5**  **Diplômes requis : Master analyse/évaluation/pilotage des politiques publiques**  **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.*