

## Préfigurateur du service relation usagers

Pôle RH et Modernisation – Direction de l'Innovation et de la Transformation	
<b>Classification</b>	<p><b>Éléments administratifs du poste</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filière : administrative ;</li> <li>▪ Catégorie et cadre d'emploi : poste de catégorie A relevant du cadre d'emploi des attachés ou administrateurs territoriaux ;</li> <li>▪ Fonction d'encadrement : oui</li> <li>▪ Cotation du poste : A 4-1</li> <li>▪ Prime + NBI : Non</li> <li>▪ Quotité de travail : 100%.</li> </ul> <p><b>Lieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'affectation : Bobigny</li> </ul> <p><b>A noter</b> Tous nos postes sont handi-accessibles.</p>
<b>Environnement du poste de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pôle : RH et Modernisation</li> <li>▪ Direction : Innovation et Transformation</li> </ul>
<b>Position du poste dans l'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supérieure hiérarchique directe : Directrice de l'Innovation et de la Transformation</li> </ul>
<b>Raison d'être du poste</b>	<p>En charge d'une nouvelle et ambitieuse organisation, dont l'objectif est d'améliorer la performance des principaux canaux de réponse aux usagers départementaux, vous aurez pour mission de préfigurer la mise en place d'un service qui rassemblera autour d'une ambition commune les principaux canaux de réponse aux usagers du Département (courrier, mail, téléphone, accueil physique, plateforme numérique de services), ainsi que l'accompagnement des projets structurants d'amélioration de la relation usagers portés par les directions opérationnelles.</p>
<b>Missions principales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Vous définissez</b> la feuille de route du futur service et ses modes de fonctionnement (instances, reporting...)</li> <li>▪ <b>Vous impulsez une dynamique collective</b> entre les différents canaux de l'accueil multicanal ainsi qu'avec les deux autres services composant la direction (laboratoire de l'innovation, accompagnement du changement) ;</li> <li>▪ <b>Vous pilotez la démarche usagers au sein de la collectivité</b> : coordonner les projets issus de la feuille de route démarche usagers de la collectivité (GRU et plateforme de téléservices, accompagnement des accueils déconcentrés, simplification des documents administratifs, chartes d'accueil...), porter les arbitrages auprès de la direction et de la Direction générale, communiquer sur la démarche auprès des encadrants et agents de la collectivité ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Vous mettez en place une démarche d'amélioration continue</b> de l'accueil central multicanal, ainsi que des outils de reporting et des indicateurs pertinents. Vous accompagnez les bureaux et secteurs en charge de l'accueil physique et téléphonique, de l'aller-vers et du courrier à piloter ces projets et portez les arbitrages nécessaires auprès de la direction et de la direction générale ;</li> <li>▪ <b>Vous accompagnez la montée</b> en compétences des équipes en charge de l'accueil central multicanal (plan de recrutement et de formation) et <b>l'harmonisation des pratiques d'accueil au sein de la collectivité</b> : mise en place d'outils communs (charte, règles de gestion, base de connaissance ...), pilotage des réseaux métiers de l'accueil et de la relation usagers.</li> <li>▪ <b>Vous pilotez le budget</b> associé à l'amélioration de la relation usagers au sein de la collectivité.</li> </ul>
<p><b>Compétences souhaitées sur le poste</b></p>	<p><b>Compétences relationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous faites preuve d'un sens de l'initiative et d'excellentes capacités relationnelles ;</li> <li>• Vous appréciez le travail en transversalité et en partenariat ;</li> <li>▪ Vous êtes pragmatique, et savez piloter aussi bien des projets partenariaux complexes que des actions quotidiennes d'amélioration continue ;</li> <li>▪ Vous disposez de capacités de négociation ;</li> <li>▪ Vous maîtrisez les outils et pratiques de la conduite du changement dans un contexte de forte évolution attendue des métiers de l'accueil et de la relation usagers.</li> </ul> <p><b>Compétences organisationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vous savez organiser, coordonner, analyser, prioriser et évaluer des actions ;</li> <li>▪ Vous savez définir des objectifs et mettre en place une organisation de travail efficace ;</li> <li>▪ Vous mettez en place un management participatif et promouvez l'intelligence collective au sein des services que vous pilotez.</li> </ul> <p><b>Compétences techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vos compétences en matière de gestion de projet complexe sont reconnues ;</li> <li>▪ Vous avez une excellente capacité rédactionnelle ;</li> <li>▪ Vous maîtrisez l'environnement territorial et ses enjeux, ainsi que les enjeux propres à votre secteur d'activité ;</li> <li>▪ Vous maîtrisez les enjeux de transformation numérique.</li> </ul>

**Moyens mis à disposition** : Outils bureautiques et numériques, chargé.e de communication et assistant.e partagé.e au sein de la Direction

**Niveau d'études : Bac +5**

**Diplômes requis** : formation supérieure en sciences humaines et sociales

**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.*