

*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-FE DE PROJET GESTION DE LA RELATION USAGER.ES
*Version du 11/12/2024***

|  |
| --- |
| **Pôle RH 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 territoriaux ;
* Fonction d’encadrement : non
* Cotation du poste : 4-1
* Prime + NBI :
* 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** | Au sein du programme Gestion Relation Usagers (GRU), vous **accompagnez les directions dans le déploiement de leurs projets GRU numérique**, de la conception à l’appropriation. |
| **Missions principales** | Le programme GRU a pour objectif, en fort lien avec la Direction du Numérique et des Systèmes d’Information (DINSI), de coordonner et synchroniser les projets numériques visant à **l’amélioration de la relation à l’usager** au sein de la collectivité. Au sein du programme et en binôme avec une autre cheffe de projets GRU, vos missions sont de : * **Piloter et animer le programme GRU :** animation des instances, synchronisation et coordination des projets, animation de la communauté des chefs de projets métier ;
* **Accompagner les directions dans le déploiement de leurs projets GRU, de la conception à l’appropriation**
* Diagnostiquer les processus de gestion de la relation usagers
* Définir les process cibles permettant leur intégration dans les outils de GRU
* Accompagner la rédaction de l’expression de leurs besoins
* Accompagner la mise en œuvre des projets GRU
* Accompagner le changement
* Mettre en place les indicateurs de suivi et de pilotage de la relation usagers

Vous vous investirez en particulier sur deux projets numériques structurants :* Contribuer au **projet de déploiement d’un outil de Gestion de la Relation Usager (GRU/CRM)** en accompagnant les directions dans la définition des process et organisations cibles.
* **Piloter la mise en place d’une plateforme départementale de services en ligne (mesdemarches.seinesaintdenis.fr)** et l’intégration de nouveaux services

Vous participerez également aux projets issus de la feuille de route Relation Usagers de la collectivité. |
| **Compétences souhaitées sur le poste** | **Compétences relationnelles*** Autonomie
* Rigueur
* Sens pratique
* Réactivité
* Souci du service à l’usager
* Appétence pour le travail en équipe et en intelligence collective

**Compétences organisationnelles*** Résolution de problèmes complexes
* Coordination d’équipes projets multi-acteurs
* Négociation
* Aptitude à la réflexion stratégique
* Capacité à mobiliser les directions et les partenaires
* Pilotage de prestataires externes
* Capacités à communiquer et vulgariser

**Compétences techniques*** Maîtrise de la conduite de projet.
* Maîtrise des outils et méthodes mobilisables : analyse des besoins, approche processus, outils de facilitation, méthodes centrées usagers
* Connaissance des outils de type GRU/CRM
* Connaissance des normes et référentiels applicables
 |

|  |
| --- |
| **Moyens mis à disposition :** Outils bureautiques, télétravail  |
| **Niveau d’études : Bac +5****Diplômes requis : Diplôme d’Ecole d’Ingénieur ou Sciences Sociales** **Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire**  Souhaitée(s) [x]  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 obligatoireAutre 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.*