

CHEF-FE DE PROJET RELATION 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 ▪ 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 : 4 chefs de projets
Position du poste dans l'organisation	▪ Supérieure hiérarchique directe : Responsable du service Relation Usagers
Raison d'être du poste	Vous pilotez des projets transverses à la collectivité en matière d'amélioration de la relation usagers, sur l'ensemble des canaux de contact (accueil physique, téléphonique, mail, numérique, courrier). Vous contribuez à la définition et à l'animation de la stratégie relation usagers qui rassemble les projets et initiatives visant à l'amélioration de la relation à l'utilisateur au sein de la collectivité. Vous travaillerez en binôme avec l'autre chef de projet relation usagers.
Missions principales	▪ Piloter des projets en matière d'amélioration de la relation usagers sur l'ensemble des canaux de contact - Identifier les besoins et attentes des directions - Formaliser une proposition d'accompagnement - Réaliser des diagnostics de la relation usagers - Accompagner les directions pour concevoir et mettre en place des procédures, méthodes et référentiels métiers d'amélioration de la relation usagers

	▪ Piloter les dispositifs d'amélioration du référencement en ligne et de rédaction en langage clair ▪ Construire le baromètre de la relation usagers ▪ Animer les réseaux liés à la relation usagers (réseau des relais de la relation usager.e.s, réseau des accueillant.e.s...) ▪ Contribuer à la définition et l'animation de la stratégie relation usager.e.s de la collectivité ▪ Participer aux projets du service
Compétences souhaitées sur le poste	Compétences relationnelles ▪ Autonomie ▪ Rigueur ▪ Sens pratique ▪ Réactivité ▪ Souci du service à l'utilisateur ▪ Appétence pour le travail en équipe et en intelligence collective Compétences organisationnelles • Résolution de problèmes complexes • Gestion d'équipes projet • Négociation • Capacités à travailler en transversalité • 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 • Facilitation • Animation de groupes • Communication écrite et orale • FALC • Outil Partoo • Maîtrise des méthodes « centrées usagers » • Approche processus

Moyens mis à disposition : Outils bureautiques, télétravail

Niveau d'études : Bac +5

Diplômes requis : Diplôme IEP, Sciences de gestion, conseil en organisation

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

☒ Souhaitée(s) Requête(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

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.