

Catégorie

Cadre d'emplois

Niveau de régime indemnitaire

A

Attaché territorial

A2

La Direction

TIM Lab est le laboratoire de la Transformation, de l'Innovation et la Modernisation du Département de Savoie. Il a pour mission de contribuer à la modernisation du Département de la Savoie. L'équipe intervient en soutien des directions et des services départementaux. TIM Lab a la charge du pilotage de 4 thématiques spécifiques, dont :

- Le conseil en organisation,
- Le développement durable,
- La relation aux usagers,
- La stratégie numérique.

Objectifs du Service

- Piloter et ordonner la transformation de la collectivité sur les volets liés au conseil en organisation, la digitalisation et la relation aux usagers.
- Accompagner les services en termes de conseil en organisation face aux transformations de pratiques professionnelles.

Composé de 5 agents aux profils variés, TIM Lab est directement rattaché à la direction générale.

FINALITES DE LA FONCTION

- Piloter le programme d'action nécessaire à la réalisation de la feuille de route de la relation usager (14 projets planifiés à réaliser sur la période 2025-2029), conformément à la stratégie départementale en matière de relation aux usagers
- Organiser les acteurs du déploiement effectifs des projets retenus et de la mobilisation autour de leur mise en œuvre (comités de pilotage, groupes projet, structure de gouvernance et de reporting), appuyé d'un chef de projet de la Gestion de la Relation Usager (GRU) :
 - Traduire et formaliser le plan stratégique en plan d'action opérationnel, avec la déclinaison et production des dossiers projets associés (planning, ressources, gouvernance, fiche opportunité, fiche analyse de la valeur, fiche projet...)
 - Participer à la proposition d'une organisation de l'équipe GRU en lien avec les objectifs définis
 - Développer et assurer le plan de communication du programme de la relation usager, à destination des agents de la collectivité
- Accompagner les services dans l'exercice de refonte de leurs relations à l'utilisateur, en réponse aux attentes, activités et cas d'usage rencontrés
- Assurer et partager la vision stratégie de la démarche auprès des agents du Département et porter les objectifs sous-jacents de la démarche (meilleure expérience usager du citoyen)
- Piloter la mission relation à l'utilisateur, en inclusion de l'ensemble des acteurs portants des missions associées à cette thématique

MISSIONS

Déclinaison du plan stratégique en plan d'action opérationnel :

- Finaliser le plan d'action opérationnel sur la base du scénario de GRU défini et des projets validés
- Assurer la production des dossiers projets associés (fiches projets, planning, ressources, gouvernance, fiche analyse de la valeur, fiche projet...)
- Assurer le pilotage fonctionnel et la direction d'un ensemble de projet, en intégrant les ressources technologiques les plus récentes et en visant un niveau optimisé de pertinence (Programme Service Public +, Portail API.gouv.fr...)
- Assurer le suivi de divers projets de gestion de la relation usager (centre de contact téléphonique, plan de dématérialisation du courrier...)
- Soutenir et promouvoir les évolutions mises en œuvre ou portées au sein de la collectivité, en valorisant les bénéfices escomptés de la réorganisation
- Participer à la proposition d'une organisation de l'équipe GRU en lien avec les objectifs définis et en adéquation avec le plan d'action retenu

Accompagnement des services dans l'exercice de refonte opérationnelle de leurs relations à l'utilisateur :

- Conseiller, accompagner et coordonner les services impliqués dans la nouvelle stratégie de relation aux usagers, afin d'optimiser l'efficacité du service public rendu, en collaboration étroite avec l'équipe
- Conduire une mission de design de services auprès des entités (services départementaux) impactées par les transformations induites par la stratégie de relation usager

Pilotage de la mission relation à l'utilisateur :

- Participer en partenariat avec le directeur TIMLab, au projet de réorganisation de la mission GRU (septembre 2025), intégrant les contraintes et nécessités des différents services départementaux et après consolidation des éléments d'arbitrage selon le modèle d'organisation hiérarchique à retenir
- Contribuer au déploiement et à l'organisation de l'équipe GRU en lien avec les nouveaux objectifs définis, de sorte à mener le plan d'action retenu

Liens hiérarchiques

- Directeur du Laboratoire de Transformation, d'Innovation et de Modernisation (TIM'Lab)
- Directeur général des services

Liens fonctionnels

Au sein du Conseil départemental :

- L'ensemble des directions et services

Hors du Conseil départemental :

- Tout partenaire susceptible d'enrichir la démarche

COMPETENCES ATTENDUES

- Expérience du domaine de la relation à l'utilisateur
- Permis de conduire de catégorie B
- Connaissance de l'environnement et des missions d'actions sociales des Départements
- Connaissance de la collectivité départementale et de ses politiques publiques
- Techniques de conduite de projet
- Techniques de management
- Outils et logiciels informatiques des populations ciblées
- Techniques d'analyse et de synthèse
- Aisance relationnelle
- Capacité d'écoute, de compréhension
- Leadership
- Capacité à convaincre dans un champ pluridisciplinaire
- Force de proposition
- Aptitude au travail en équipe et en transversalité
- Discrétion
- Sens de l'organisation
- Rigueur et méthode
- Proactivité
- Autonomie
- Capacité à rendre compte

Caractéristiques

- Résidence administrative : Chambéry
- Temps de travail : Temps complet, 39h/semaine+RTT
- Travail le dimanche et jours fériés : NON
- Poste télétravaillable : OUI
- Port de charges : NON
- Port d'équipements de protection individuelle : NON
- Port de vêtements de travail : NON
- Astreintes : NON
- Déplacements sur le Département : OUI
- NBI : NON
 - ➔ si OUI,
Nombre de points : Néant
Motif : Néant

Moyens

- Véhicule : NON
- Moyens spécifiques : NON
 - ➔ Si OUI, préciser :
 - Néant

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME

