

Chargé de projets opérationnels – relation à l’usager (contrat de projet)

Catégorie	Cadre d’emplois	Niveau de régime indemnitaire
-----------	-----------------	-------------------------------

A

Attachés territoriaux

A3

La Direction

La Direction TIM Lab est le Laboratoire de la Transformation, de l’Innovation et la Modernisation du Département de Savoie. Elle porte la démarche de modernisation de la collectivité et contribue à la définition de sa stratégie dans trois domaines clés : le conseil en organisation, la relation aux usagers et la digitalisation des activités.

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

Objectifs du Service

- Piloter 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
- Promouvoir la culture de l’amélioration continue, la simplification et l’optimisation du fonctionnement de l’administration
- Assurer la cohérence des démarches d’amélioration de la relation à l’usager

FINALITES DE LA FONCTION

- Assurer la mise en œuvre et le suivi de projets inscrits dans la stratégie départementale de relation à l’usager
- Coordonner l’ensemble des parties prenantes afin de garantir la réalisation des projets, dans le respect des calendriers
- Elaborer et déployer les processus, outils et contenus nécessaires à la conduite du projet, puis à la pérennisation de leurs résultats
- Concevoir et produire les contenus destinés à alimenter les outils de relation à l’usager
- Evaluer les effets et les impacts des actions menées
- Contribuer à l’animation de la dynamique interne autour de la relation à l’usager

MISSIONS

- Analyser les modes d'organisation et les services rendus aux usagers
- Contribuer à définir les attentes exprimées par les usagers bénéficiaires de prestation départementales
- Organiser et animer des ateliers ou dispositifs permettant de recueillir des informations en matière de pratiques et de besoins des usagers
- Définir et mettre en place l'organisation la plus adaptée à chaque projet
- Identifier les solutions de fonctionnement souhaités et pertinentes, qu'il s'agisse d'outils, de modalités de relation à l'administration ou de suivi des prestations
- Formaliser les besoins des usagers et des services
- Produire des livrables et autres supports nécessaires à la conduite et à l'exécution des projets (contenus, suivis, indicateurs, mises à jour...)
- Déployer la démarche d'accompagnement au changement auprès des services métiers
- Apporter un appui technique aux agents
- Produire des contenus destinés aux outils de gestion de la relation à l'usager
- Concevoir, organiser et animer des outils de co-construction et de validation avec les usagers afin de garantir l'adéquation des solutions à leurs besoins (ateliers, questionnaires...)
- Organiser et animer des ateliers ou dispositifs de remontées d'information en matière de pratiques et de besoins des services
- Assurer le suivi de l'avancement des projets, gérer les priorités et anticiper les risques afin de garantir la qualité des livrables

Liens hiérarchiques

- Responsable du programme relation à l'usager
- Directeur du Laboratoire de Transformation, d'Innovation et de Modernisation (TIM Lab)

Liens fonctionnels

Au sein du Conseil départemental :

- L'ensemble des directions et services départementaux en tant que de besoin

Hors du Conseil départemental :

- Tout partenaire

COMPETENCES ATTENDUES

- Expérience souhaitée en gestion de projets complexes
- Expérience en coordination d'équipes pluridisciplinaires
- Expérience et compréhension des enjeux de la relation usager
- Permis de conduire de catégorie B
- Techniques d'analyse et de synthèse
- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales
- Outils et logiciels bureautiques (Microsoft 365) et numériques
- Logiciels métiers (La connaissance des solutions de Gestion de la Relation Usager (GRU) et de l'UX design serait un plus)
- Techniques d'analyse des besoins des utilisateurs de différents profils
- Techniques d'animation de réunion ou d'atelier

- Aisance relationnelle
- Sens de l'écoute
- Force de proposition
- Aptitude au travail en équipe et en transversalité
- Autonomie et proactivité
- Sens de l'initiative
- Sens de l'organisation
- Adaptabilité
- Capacité à rendre compte
- Sens et goût du service
- Capacité à fédérer
- Discrétion

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

