



AVIS INTERNE DE VACANCE D'EMPLOI

NATURE DU POSTE A POURVOIR

| | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Poste | : Chargé de projets transformation et qualité de service aux usagers F/H |
| Grade | : Cadre d'emplois des attachés territoriaux (Catégorie A) |
| Affectation | : DGA Relation aux usagers, moyens généraux et développement durable |

PROFIL DE POSTE

Introduction générale du contexte du poste :

Placé sous la responsabilité du Directeur général adjoint en charge de la relation aux usagers, des moyens généraux et du développement durable, et en étroite collaboration avec les services de la Ville, vous participez à la définition et accompagnez les directions dans la mise en œuvre des projets transversaux de transformation et d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Missions :

Le chargé de projets aura pour mission de :

- Participer à la structuration de la stratégie de la collectivité en matière de relation aux usagers au travers du pilotage des projets transversaux de transformation et d'amélioration de la qualité de service rendu ;
- Assurer le déploiement du projet de « portail usager » en fournissant un accompagnement méthodologique aux directions dans la dématérialisation de leurs démarches administratives et dans la mise en œuvre des changements induits au sein des services ;
- Administrer les logiciels de Gestion de la Relation Usager (GRU), en lien avec la direction des systèmes d'information, avec le souci de prendre en compte les besoins d'évolution et les attentes formulées par les directions ;
- Contribuer aux autres projets des directions visant à améliorer la qualité de service aux usagers en veillant à leurs coordinations avec le projet de « portail usager » ;
- Développer et accompagner la mise en œuvre d'une démarche qualité dans un objectif d'amélioration du service public, de simplification du parcours des usagers et d'optimisation des organisations et des processus ;
- Jouer un rôle d'appui, de conseil et d'accompagnement méthodologique auprès des directions dans la création de tableaux de bord, d'outils de suivi et d'analyse de l'activité à même de faciliter l'aide à la décision ;
- Conduire un travail de veille permettant d'identifier les démarches et projets innovants en matière de relation aux usagers afin de formuler des propositions.

Compétences et qualités requises :

- Titulaire d'une formation universitaire supérieure (science politique, management des politiques publiques, conseil en organisation...)
- Expérience professionnelle significative ayant permis d'asseoir une connaissance certaine des enjeux organisationnels d'une collectivité, des méthodes de pilotage interne et de conduite de projet ;
- Bonne connaissance de l'environnement territorial, du fonctionnement des collectivités et de leurs partenaires institutionnels et des enjeux liés à la modernisation de l'accueil et de la relation entretenue avec les usagers.
- Appétence sur les sujets liés au numérique et à la digitalisation des process et démarches administratives en lien avec des outils de GRU.
- Maîtrise de la méthodologie de projet, bonnes capacités d'analyse, de synthèse et aptitudes rédactionnelles avérées.
- Autonomie, polyvalence, aptitude à gérer des projets en simultané.
- Réactivité, disponibilité, créativité et force de proposition.
- Avoir des capacités à travailler en équipe, une aptitude à l'animation de projets, à la mobilisation, à la concertation des parties prenantes et au travail en transversalité.
- Discrétion, rigueur, méthode, sens des responsabilités et du respect des délais.
- Aisance rédactionnelle, capacité d'analyse et de synthèse.
- Qualité relationnelle, posture d'appui et de conseil et esprit d'initiative.

Lieux et horaires de travail :

- Hôtel de Ville - Place Salvador Allende - 94028 Créteil.
- 37h30 hebdomadaires en horaires variables (télétravail possible)

CANDIDATURE à formuler par écrit (**CV + lettre de motivation**) et à adresser à la
D.G.R.H. Direction de la valorisation des compétences
AVANT LE 9 AVRIL 2025