



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Agence nationale de l'habitat
8 avenue de l'opéra – 75 001 PARIS

FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITES - APPRENTISSAGE

Fonction publique

Fonction publique de l'Etat

Intitulé du poste

Apprenti(e) qualité continue, au Service
d'Amélioration de la Relation aux Usagers/ clients

Identification du poste

Catégorie : A

Domaine / métier : service

Maître d'apprentissage pressenti :

Déplacement : oui non

Localisation : Opéra Wojo

Affectation

Direction/pôle : **DSRT (Direction des stratégies et des relations territoriales)**

Service/département : SARU Service d'Amélioration des Relations Usagers

Contrat

Durée hebdomadaire de travail : 35h

Télétravail possible : oui non

Descriptif du poste

Missions confiées à l'apprenti sous la supervision du maître d'apprentissage

(max 3000 caractères)

1. Suivre et contribuer :
 - à mettre en œuvre des actions d'amélioration de la relation aux usagers
 - puis aider à la conception de propositions, leur organisation et de la planification,
 - aux réunions de services et autres requises
 - au suivi des actions, leur monitoring, etc.
 - 2- capitaliser la connaissance du SARU
 - 3- contribuer aux actions de diffusion de la culture de l'utilisateur
1. Appuyer le service sur l'extraction (outil Kibana), les analyses récurrentes de données qualitatives et quantitatives et l'identification d'actions correctrices envisageables.
 - Contribuer à l'alimentation, puis à l'évolution du reporting dans une logique d'optimisation et de lisibilité accrue ;
 - Contribuer aux évaluations des échanges entre les usagers et les téléconseillers avec la mise en place et le suivi d'indicateurs clés de l'expérience usagers ;
 2. Contribuer à la mise en œuvre des solutions correctrices et d'amélioration, voire être force de proposition ;
 - Aider à la rédaction de contenus à destination des usagers (campagne de courriers électroniques, messages types tout au long du parcours y compris formulaires et chat, supports d'appropriation pour les usagers : guide, prospectus)
 - Contribuer aux supports des travaux internes (des CoQual, Comités qualités, ou d'autres comités et réunions de travail ou ateliers) ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Etre acteur de l'intégration des contenus sur les outils de l'Anah dans l'interface avec les usagers ou dans la bonne conception du parcours de l'utilisateur en cours d'instruction ; - Contribuer à la mise à jour des livrables pour les téléconseillers et conseillers (supports de formation, guide, etc.) notamment dans le cadre de la mise en œuvre des modifications réglementaires sur tous les supports (réponses types, foires aux questions, contenus éditoriaux sur les sites de l'Agence, etc.). <p>3. Participer aux instances puis à leur organisation, contribuer à leur préparation, des ordres du jour, des supports, des comptes rendus, etc.</p> <p>4. Appuyer la mise en place et le suivi de la documentation du service : documentation, partage et stockage des éléments</p> <p>PLUS : extension possible des missions selon les appétences en termes de niveau d'autonomisation, mais aussi sur les champs de travail : appuyer au pilotage de projet, appuyer à l'évolution des outils, etc.</p>
--	---

Descriptif du profil recherché

Profil recherché	<p>En démarrage de master 1 ou 2 avec la possibilité de réaliser une alternance ou un apprentissage pour une durée de minimum 12 mois. Master idéalement centré sur les relations usagers/ clients ou le secteur du logement, de l'urbanisme, des politiques publiques de l'habitat.</p>
-------------------------	--

Compétences	<p>Savoirs :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaissance ou appétence pour la relation aux usagers / clients, aux outils métiers liés, le multicanal, - goût ou maîtrise pour les outils, les données, les SI, - une connaissance du secteur du logement et ou du secteur public, des problématiques de transition serait appréciée, - des qualités de verbalisation et de formalisation voire rédactionnelles seront indispensables. <p>Savoir-faire :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - écouter une demande, la mettre en action, la prendre en charge et la suivre, - signaler les difficultés, les moments de besoins extérieurs pour continuer à avancer - partager au fur et à mesure, capacité d'analyses, retour d'expérience, feed-back. <p>Savoir-être : compétence relationnelle requise, goût pour le travail en équipe, la transversalité, adaptabilité, le service public, la relation aux autres, pragmatisme, réactivité, volonté, énergie dans l'action, efficacité, etc.</p>
--------------------	--

ELEMENTS DE CANDIDATURES

CV + LM obligatoire+ 2 entretiens sont à prévoir avec un exercice qui sera à réaliser à l'issue de l'entretien sur site

A PROPOS DE L'OFFRE

Descriptif de l'employeur (1500 caractères)

Depuis plus de 50 ans, l'Anah agit pour la rénovation et l'amélioration de l'habitat privé dans tous les territoires et au bénéfice de tous les Français. Aujourd'hui, l'Anah pilote France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat qui doit permettre au plus grand nombre de réaliser des travaux d'amélioration, pour vivre mieux chez eux et lutter contre le réchauffement climatique.

L'Agence aide les propriétaires à concevoir et à réaliser leurs projets de travaux, en leur accordant des aides financières. Elle finance également les collectivités locales et leurs opérateurs qui mènent de lourdes opérations de recyclage foncier lors d'opérations de résorption d'habitat insalubre.

L'Anah a une double vocation : sociale et environnementale. Historiquement, elle lutte contre le mal-logement et aujourd'hui, elle est aussi un acteur essentiel de la transition écologique. Elle est l'un des acteurs majeurs de la politique de rénovation énergétique des logements grâce à la distribution de MaPrimeRénov'. En 2022, l'Agence a accordé 3,4 milliards d'aides pour permettre la rénovation de près de 720 000 logements.

L'Agence compte environ 250 agents de profils extrêmement diversifiés, de tous statuts (fonctionnaires, contractuels, apprentis, stagiaires...), repartis dans 5 directions et 4 pôles. En pleine croissance, l'Agence élargit ses effectifs autant qu'elle les diversifie. Le panel des expertises recherchées est aussi large que les métiers de l'Agence sont variés.

Descriptif du service (maximum 1500 caractères)

Le Service d'Amélioration de la Relation Usagers a été créé au printemps 2023 et il :

- participe à la définition et met en œuvre la stratégie de l'agence en matière de relation aux usagers, et les promesses de l'Agence aux usagers ;
- contribue à la diffusion d'une culture centrée sur les usagers ;
- prend en compte tous les types d'usagers (particuliers, propriétaires occupants, locataires, propriétaires bailleurs, professionnels, syndics, mandataires, artisans, etc.) ;
- analyse les difficultés rencontrées par les usagers (analyse de la voix des usagers et des tickets) ;
- apporte ses expertises en matière de relations aux usagers, de transformation, de téléphonie, de savoir-faire qualité, de savoir-être, etc.
- initie et/ou contribue aux solutions envisagées avec une mobilisation par les différentes directions et services aux ateliers de conception, mise en œuvre de solutions ;
- produit et coproduit des actions, avec et auprès des services producteurs de la relation aux usagers (en interne et externalisé : plateforme téléphonique), des documents structurants l'activité de relation aux usagers (réponses types, arbre de questions, script de situation, etc.) ;
- contribue au pilotage de l'opérateur du Centre de Relations Usagers National ;
- co-conçoit, propose, monitorise et reporte des données et indicateurs de la relation aux usagers ;
- contribue et pilote les relations avec les acteurs de la Transformation Publique, agit dans l'applicabilité des principes édictés pour mettre en œuvre des actions d'amélioration continue ;
- contribue à l'amélioration de la qualité de la relation usager produite dans les réseaux ;
- etc.

Le SARU sera à terme composé de 6 personnes : Chef(fe) de Service + 2 Managers de la RU nationale et Locale + 1 Chef(fe) de Projet Amélioration Parcours Usager + 1 Chargé(e) d'Évaluation et d'Études +1 Alternant