



**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 étude d'impact et amélioration des parcours usagers (design de service)

Affectation

Direction/pôle : Direction des Stratégies et des Relations Territoriales (DSRT)

Service/département : Service Amélioration de la Relation Usagers (SARU)

Maitre d'apprentissage pressenti : Rattaché.e au Chargé.e de projet « stratégie et design des parcours usagers »

Déplacement : oui non

Localisation : Opéra Wojo

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

En appui au chef de projet stratégie et parcours usagers, l'apprenti.e sera chargé(e) de :

1. Mettre à jour les parcours usagers sur l'outil de design des parcours en accord avec les actualités et les évolutions (SI, UX Design, évolutions stratégiques et réglementaires).
2. Produire des analyses, des études d'impact et des bilans, à partir des ressources disponibles (données métier, supports d'échange avec les usagers, enquêtes de satisfaction...) et des expériences des usagers issues du dispositif « voix de l'utilisateur » pour améliorer en continu la connaissance sur les parcours usagers et les projets de design de service public de l'agence
3. Proposer des pistes d'amélioration et appuyer le pilotage des projets : suivi opérationnel, respect des plannings, organisation d'ateliers, préparation de supports...
4. Prendre en charge progressivement la conduite en propre de projets de design
5. Conduire une veille sur les bonnes pratiques sectorielles en termes de relation usagers / design de parcours.

L'apprenti.e rejoindra un service métier opérationnel pluridisciplinaire de relation usagers et sera prioritairement en contact avec des services métier.

Descriptif du profil recherché

Profil recherché	<p>Master 1 ou 2 en design de services, UX design, gestion de projet, stratégie digitale</p> <p>Métiers cibles : Designer de services, UX designer, Chef de projet digital</p>
Compétences	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expérience utilisateur (UX) et parcours client/usager. - Connaissances en analyse de données pour identifier les points de friction dans les parcours. - Connaissances et intérêt pour le service public / l'intérêt général
	<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepts de gestion de projet (planning, suivi, méthodes agiles...) - Analyser et formaliser un parcours usagers - Rédaction de comptes rendus, rapports et recommandations clairs et synthétiques - Maîtrise des outils de gestion de projet et bureautiques (Excel, PowerPoint, outils de gestion de projet de type Confluence, Dashboard de type Miro...) - Animation de réunions et ateliers collaboratifs avec les parties prenantes - Bonne maîtrise écrite de la langue française
	<p>Savoir-être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curiosité et analyse pour comprendre les besoins usagers - Esprit d'équipe et collaboration avec des service variés et transverses - Proactivité et autonomie dans la conduite de projets - Orientation « usager » et amélioration continue
Éléments de candidature	
CV + LM obligatoire	
A PROPOS DE L'OFFRE	
Descriptif de l'employeur	
<p>L'Anah agit pour la rénovation, l'amélioration et l'adaptation de l'habitat privé dans tous les territoires et au bénéfice de tous les Français. 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 dans le cadre de leur politique locale de l'habitat pour intervenir sur leur territoire, rénover les centre-anciens et lutter contre les logements vacants ou indignes.</p> <p>L'Anah pilote France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat. Elle est l'un des acteurs majeurs de la politique de rénovation énergétique des logements grâce à la distribution de MaPrimeRénov'. En 2025, l'Agence a accordé 4,39 milliards d'euros d'aides pour permettre la rénovation de près de 379 428 logements.</p> <p>Aujourd'hui l'Anah accompagne aussi la perte d'autonomie avec MaPrimeAdapt', la principale aide de l'État pour l'adaptation à la perte d'autonomie pour les personnes âgées ou en situation de handicap.</p> <p>L'Agence compte plus de 300 agents de profils extrêmement diversifiés, de tous statuts (fonctionnaires, contractuels, apprentis, stagiaires...). Le panel des expertises recherchées est aussi large que les métiers de l'Agence sont variés.</p>	

Descriptif du service

La Direction des stratégies et des relations territoriales (DSRT) a pour mission de s'assurer du déploiement de la politique publique dans les territoires et d'améliorer la relation usagers en lien avec la distribution des aides.

Le Service amélioration de la relation usagers (SARU) appartient à la DSRT. Il a pour finalité de doter l'Agence, ses réseaux et ses partenaires, d'une vision cible de l'expérience usager sur l'ensemble des canaux de délivrance des services (web, appels, formulaires, chats, courriers, accueil physique...). Il propose à l'agence la stratégie et le plan d'action pour garantir le respect de ses engagements vis-à-vis des usagers. Il veille à la prise en compte de l'utilisateur à toutes les étapes du parcours depuis l'information et le conseil jusqu'au paiement des aides.

Le SARU est garant au sein de l'Anah de la bonne application de cette vision par l'ensemble des directions, de ses partenaires (près de 600 Espaces Conseils France Rénov) et de ses prestataires.

Ce service pilote l'atteinte de l'expérience cible, tant au niveau stratégique qu'au niveau opérationnel, au quotidien, en prenant ou en proposant les décisions adaptées à son niveau de responsabilité (continuité de service, mesures de prévenance des usagers, évolution des éléments de langage, design de service, clarté des informations...).

Le SARU cadre et met à disposition les outils nécessaires à la gestion de la relation usager, à son amélioration continue et à l'évaluation de la qualité de service produite et perçue (voix de l'utilisateur, CRM...).