

FICHE DE POSTE

Fonction publique

Fonction publique de l'Etat

Intitulé du poste

Chargé(e) de mission relations aux usagers F/H

Identification du poste

Catégorie : A B C

Domaine / métier : Habitat

Statut : vacant susceptible d'être vacant

Nature de l'emploi : Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels Ouvert uniquement aux contractuels

Affectation

Service/département : SODA

Direction/pôle : DDA

Date de vacance du poste : 01/07/2026

Localisation : Opéra Port-Royal

Déplacement : oui non

Contrat

Durée hebdomadaire de travail : 37H30 (7H30/jour) / 35h (rayer la mention inutile)

Télétravail possible : oui non

Management : oui non

Temps plein : oui non (préciser la durée du temps partiel)

Nature du contrat : besoin pérenne besoin temporaire (moins de 12 mois)

Durée du contrat : 36 mois

Descriptif du poste

Vos principales missions :

Le chargé de mission relation aux usagers assure le plus haut niveau d'assistance auprès des bénéficiaires des aides de l'ANAH. Il assure également la gestion de projets liés à ces activités.

Il contribue à l'amélioration continue des offres de services auprès des usagers bénéficiaires en étroite collaboration avec le prestataire en charge de la relation aux usagers.

Vos principales activités :

Missions de suivi et de gestion

- Aider le prestataire dans la résolution de demandes d'assistance qui n'auront pas pu être traitées en 1ère approche par le prestataire
- Pilotage de projets en lien avec le prestataire titulaire du marché des prestations de relation usagers
- Proposer et rédiger des contenus rédactionnels à destination des usagers pour les accompagner dans les dispositifs d'aides de l'ANAH

Missions d'assistance usagers

- Analyser la demande de l'utilisateur et y apporter une réponse écrite ou par prise de contact téléphonique, le cas échéant en coordination avec d'autres parties prenantes de l'Anah et son prestataire
- Assurer le suivi des anomalies techniques et leurs résolutions.
- Participer à l'amélioration continue des outils SI (évolutions, recettes, etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la comitologie de la gestion de la relation usager (contribuer à la préparation des réunions, apporter des propositions) • Contribuer au reporting des aides de l'ANAH et à la construction des outils de pilotage et d'analyse de l'activité (tableau de bord, notes de synthèse, support de présentation) <p>Le chargé de relations aux usagers pourra participer aux projets transversaux liés au déploiement de la relation usagers dans les territoires.</p>
--	---

Descriptif du profil recherché

Le profil idéal :	<p>Profil avec une formation de niveau master ou équivalent, avec une expérience dans gestion de projet et de relation usager/client. Les candidatures de junior/sortie d'école seront prises en considération</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de projet - Capacité de communication et pédagogique - Capacité analytique et de synthèse - Capacités rédactionnelles - Travail en transversalité - Appétence pour la méthode agile et système d'information - Pilotage de prestataire - Force de proposition - Adaptabilité / Autonomie <p>Une connaissance partielle ou experte du milieu de l'entreprise de construction, ou/et de l'habitat privé et/ou des travaux de rénovation énergétique sera valorisée.</p>
--------------------------	--

Niveau d'étude minimum requis	Niveau master ou équivalent
--------------------------------------	-----------------------------

ELEMENTS DE CANDIDATURES

CV + LM obligatoire

A PROPOS DE L'OFFRE

Informations complémentaires	<p>Recrutement par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrat de droit public d'une durée de trois ans ; - Détachement sur contrat d'une durée de trois ans pour les agents titulaires de la fonction publique d'Etat, de la fonction publique territoriale ou de la fonction publique hospitalière. <p>Contrat de 37h30 par semaine / 7h30 par jour (ou 35h / 7h par jour) Droits à congés de 25 congés annuels / 15 RTT (25 CA) Télétravail : sur demande, à hauteur de 2 jours par semaine.</p>
-------------------------------------	--

Descriptif de l'employeur

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.

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.

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. 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.

Descriptif du service

Au sein de la Direction de la Distribution des Aides, le Service Opérationnel de la Distribution des Aides a pour mission de promouvoir, distribuer ou faire distribuer le dispositif MaPrimeRenov' auprès de tous les usagers au sein des territoires.

Le SODA est chargé d'assurer la chaîne de distribution de l'aide MaPrimeRenov' et composé de 3 unités :

- Instruction des aides (8 agents)
- Ordonnancement des aides (8 agents)
- Gestion Spécifique (10 agents)

L'unité gestion spécifique représente l'équipe en charge de l'assistance de deuxième niveau aux usagers et aux usagers de l'instruction de l'aide à la rénovation énergétique des logements MaPrimeRenov'. L'équipe joue donc un rôle central dans la résolution efficace, juste et bienveillante des dossiers MaPrimeRenov' rencontrant des difficultés d'ordres technique ou administratifs. L'équipe est en relation directe avec les différentes unités et l'ensemble des directions de l'ANAH.