RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence nationale de l'habitat
Anah

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

FICHE DE POSTE

Fonction publique	**Intitulé du poste**
Fonction publique de l'Etat	Adjoint au responsable du service d'amélioration de la relation usagers

Identification du poste

Catégorie : ☒ A ☐ B ☐ C
Domaine / métier : Relation usagers, design des politiques publiques, pilotage de projets
Statut : ☒ vacant ☐ susceptible d'être vacant
Nature de l'emploi : ☒ emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels ☐ ouvert uniquement aux contractuels
Emploi de référence RMFP : Responsable de relation et de service à l'usager
Code EP : FPUSA006

Affectation

Direction/pôle : Direction des stratégies et des relations territoriales **(**DSRT)
Département/service : Service de l'amélioration de la relation usagers (SARU)
Date de vacance du poste : 01/12/2026
Localisation : ☐ Opéra ☒ Port-Royal
Déplacement : ☒ oui ☐ non

Contrat

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	En binôme avec le responsable du service, vous contribuez au pilotage stratégique et opérationnel du Service Amélioration de la Relation Usagers et à la coordination de ses activités. Vous pilotez la démarche d'amélioration de la relation usagers, de l'analyse des parcours à la définition et au suivi de la feuille de route stratégique. Vous conduisez un portefeuille de projets de transformation à forts enjeux métiers et transverses, en garantissant leur cohérence, leur mise en œuvre et l'accompagnement des équipes dans le changement. Vous contribuez également à développer une culture de l'évaluation, de l'amélioration continue et du design de service au sein de l'Agence. Vous rejoignez une équipe diversifiée de 7 agents : designers de service, managers de canaux (local et national), chargée d'évaluation.

Vos principales activités :	**Assurer le pilotage du SARU en binôme avec le responsable du service :** • Programmer, animer et garantir la qualité des revues de projets internes au service (étude, mise en œuvre, évaluation des projets, diffusion des rétex, partage de compétences) ; • Assurer le pilotage et le suivi budgétaire des prestataires du service (monitoring de la voix de l'usager, téléphonie) ; • Représenter le service aux instances de coordination des feuilles de route des systèmes d'information • Assurer l'interim du chef de service en cas d'absence **Piloter les parcours usagers et suivre la feuille de route d'amélioration de la relation usagers** • Piloter la mise à jour de l'outil dédié de cartographie des parcours (étapes, irritants, actions prévues), • Analyser l'impact des projets et diffuser une culture de l'évaluation des projets, • Suivre la feuille de route de l'amélioration ; être force de proposition pour l'élaboration de la feuille de route stratégique d'amélioration de la relation usagers **Concevoir et conduire les projets de transformation de la relation usagers** • Piloter un portefeuille de projets de leur cadrage à leur mise en œuvre, • Mobiliser et coordonner les acteurs concernés, organiser les contributions et accompagner les équipes dans la conception et le déploiement des évolutions, • Garantir l'atteinte des objectifs, la qualité des réalisations et le respect des échéances, en anticipant les risques et en préparant les arbitrages nécessaires, • Contribuer directement à la conception de solutions d'amélioration des parcours, des démarches et des processus, en mobilisant les méthodes du design de service et de l'amélioration continue.
Descriptif du profil recherché	
Le profil idéal	Vous avez une expérience reconnue au sein d'une administration dans un service de relation usagers ou un service opérationnel Vous avez des connaissances dans plusieurs des champs suivants : design de service, design UX/UI, analyse de parcours ou de process, accompagnement des transformations, pilotage de projet, langage clair, droit public, suivi d'un budget. Vous avez une appétence pour les outils de design et les projets d'évolution SI.
A PROPOS DE L'OFFRE	
Informations complémentaires	Recrutement par : - 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. Contrat de 37h30 par semaine / 7h30 par jour Droits à congés de 25 congés annuels / 15 RTT Télétravail : sur autorisation, à hauteur de 2 jours par semaine

Compétences	**Savoirs :** - Maitrise des enjeux de la relation usagers et de méthodologie de l'amélioration de l'expérience usagers - Maitrise des notions d'expérience & de parcours omni canaux - Design de front office utilisateur **Savoir-être :** - Agilité et proactivité - Adaptabilité dans un environnement changeant, prise en compte des contraintes et élaboration de solutions partagées - Aisance relationnelle et capacités de communication et de conviction - Travail en équipe - Rigueur - Ecoute et prise en compte des besoins de professionnels aux cultures métier différentes - Représentation externe d'un service ou d'une direction **Savoir-faire :** - Compétences rédactionnelles - Capacités d'analyse et de synthèse - Analyse d'impact sur des parcours usagers, - Pilotage de projet - Suivi d'un budget public - Capacité à construire des process - Animer une réunion/un atelier - Rédiger des expressions de besoin

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'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

La Direction des Stratégies et Relations Territoriales (DSRT) accompagne le déploiement des politiques publiques de rénovation de l'habitat auprès des territoires et des usagers, en s'appuyant sur un réseau de partenaires institutionnels, territoriaux et professionnels. Elle comprend deux services : le service de l'amélioration de la relation aux usagers (SARU) et le service conseil et appui aux territoires (SCAT).

Le SARU définit et pilote la stratégie d'amélioration de l'expérience usager sur l'ensemble des canaux de relation avec l'Agence, de l'information et du conseil jusqu'au versement des aides. Il veille à la déclinaison de cette stratégie par les directions, les partenaires (dont près de 600 Espaces Conseil France Rénov') et les prestataires. Il assure notamment le pilotage opérationnel du téléconseil, délivré par le Centre national de la relation usagers (environ 170 téléconseillers), et coordonne les partenariats institutionnels associés (France Services, DITP).
Garant de la qualité de service et de la prise en compte des besoins des usagers, le SARU définit les orientations et pilote les actions d'amélioration continue : continuité de service, simplification des démarches, design de service, clarté de l'information et accompagnement des évolutions. Il développe et met à disposition les outils de pilotage, d'écoute et d'évaluation de la relation usagers (voix de l'usager, CRM) et contribue à la diffusion d'une culture centrée sur les usagers au sein de l'Agence et de ses réseaux.