

# Fiche de poste

## Identification

Intitulé du poste	Chargé de développement de la relation et du service à l'utilisateur	Direction	Direction Stratégie, Organisation et Projets
Intitulé du métier de référence	Coordonnateur fonctionnel	Service	Service Relations Usagers
Nom, prénom du titulaire du poste (s'il est déjà en poste)		Code poste SEDIT*	C00000259_PT
		Code métier*	

## Statut

Catégorie	<input checked="" type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Titulaire / contractuel	Titulaire
Filière	Administrative	Cadre d'emplois	Rédacteur / Attaché
Grade détenu		Grades possibles	Rédacteur Pal 1Cl à Attaché

## Conditions de travail

Lieu (rattachement administratif principal)	Hôtel du Département	Travail sur écran (+ de 2h/jour)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui
Déplacements (lieux, fréquence...)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Option ARTT	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> Indifférent
Permis de conduire requis	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Astreinte	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Matériel mis à disposition (véhicule, tenue...)		Délégations de signature	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Conditions de travail particulières (travail le week-end, en soirée, travail en équipe, intempéries...)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	

**Prévention hygiène et sécurité :** « Il est rappelé la responsabilité de chacun en matière de respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité :

- tout agent doit veiller à sa propre sécurité et à celle de ses collègues ;
- de surcroît, le manager est responsable de la bonne application de ces règles. »

Source : Articles L4121-1 et L4122-1 du code du travail

Règles particulières d'hygiène et de sécurité à respecter <sup>1</sup> .	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :
Aptitudes physiques requises (le cas échéant)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :

<sup>1</sup> En cas de réponse positive, la présente fiche de poste doit être accompagnée d'un document précisant ces règles.

## Place dans la hiérarchie et relations de travail

Fonction et nom du supérieur hiérarchique direct (N+1)	CHEVALIER Jean, chef du service Relations Usagers	
Fonction des subordonnés directs (N-1) (nombres de personnes encadrées)		
Réalisation de l'évaluation annuelle du personnel	<input checked="" type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> OUI
Principaux interlocuteurs au sein des services départementaux	Élus, direction générale, ensemble des directions, équipes projets	
Principaux interlocuteurs à l'extérieur des services départementaux	Prestataires, fournisseurs, institutions ou autres collectivités	

# Contribution du poste aux activités du Département

<b>Missions</b>	Le/la chargée de développement de la relation et du service à l'utilisateur a pour mission de conduire et d'accompagner les projets d'amélioration et de modernisation de la qualité du service rendu à l'utilisateur
-----------------	---

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	Poids relatif %	Niveau de resp <sup>2</sup>
> Activités principales :		
<b>Participer à la réalisation, à l'animation et au suivi de la charte de la relation entre les usagers et l'administration</b> - Suivi de projet, sensibilisation - Animation de temps collectif - Reporting	95 %	I
<b>Structurer et animer des communautés de référents d'accueil physique et/ou téléphonique</b> - Animation des groupes de travail - Co-construction des référentiels de bonnes pratiques - Déploiement et évaluation croisée des référentiels		I
<b>Participer, avec la direction du patrimoine et de l'immobilier, au recensement et à la validation des projets d'amélioration de l'accueil physique</b> - Adéquation des demandes par rapport aux référentiels - Coordination et planification des actions		I
<b>Contribuer aux démarches d'analyse du parcours usagers</b> - Réalisation d'immersions, de benchmark, d'entretiens - Animation de groupes de travail et de temps collectifs avec les usagers		I
<b>Mettre à jour la signalétique des sites départementaux en prenant en compte l'inclusion des publics spécifiques</b> - Diagnostic sur site - Suivi administratif et technique		I
<b>Structurer l'évaluation de l'expérience usagers</b> - Traitement quotidien et analyse de la boîte mail générique du Département - Suivi du tableau de bord de l'observatoire des relations usagers - Mise en œuvre d'outils d'évaluation et de recueil des suggestions		I
> Activités secondaires :		
<b>Renfort auprès de la Direction stratégie, organisation, projets (DSOP)</b> - Appui administratif et comptable ponctuel en cas d'absence de l'assistante administrative de la DSOP : accueil téléphonique et gestion du courrier ; renfort ponctuel notamment pour les deux périodes budgétaires importantes de l'année et pendant les absences de l'assistante de direction DSOP. - Situations exceptionnelles : si besoin, sur demande de la direction après consultation du chef de service SRU, renfort ponctuel pour toute situation exceptionnelle	5 %	II
<b>Total</b>	100 %	

<sup>2</sup> Niveau de responsabilité : I - décide, est responsable de / II - propose, élabore, définit, participe à / III - exécute, met en œuvre.

## COMPETENCES LIEES AU POSTE

Savoirs (connaissances théoriques)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bonne connaissance de la sphère publique et des collectivités territoriales</li><li>- Maîtrise des outils informatiques (suite bureautique, teams, klaxoon)</li><li>- Appétence pour les outils téléphoniques, technologiques et informatiques</li></ul>
Savoir-faire (lié à l'expérience pratique)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise de la méthodologie de projet</li><li>- Esprit d'analyse et de synthèse</li><li>- Être à l'aise dans l'animation d'ateliers et savoir fédérer un collectif de travail</li><li>- Savoir repérer des points d'alerte et les pistes d'amélioration possible</li><li>- Savoir analyser les besoins et réaliser des diagnostics</li><li>- Capacité rédactionnelle</li></ul>
Savoir procédural (procédures)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Approches centrées usagers (méthodes design thinking)</li><li>- Démarches d'amélioration continue et suivi d'indicateurs</li></ul>
Savoir relationnel (relations humaines)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Curiosité, créativité et innovation (facilitation graphique, outils d'animation, ...)</li><li>- Ouverture d'esprit</li><li>- Sens de l'observation et du dialogue</li><li>- Posture d'écoute active</li><li>- Rigueur et organisation, capacité à prioriser</li><li>- Travail en équipe en transversalité et faculté d'adaptation</li><li>- Partage d'information</li></ul>
Autres	
Évolution prévisible du poste	
Document élaboré ou mis à jour le :	29 février 2024