

**Lettre de mission apprentissage – Sept. 2023**  
**DGAOR – Service relation usagers/Mission participation**  
**Chargé de développement de la relation et du service à l'utilisateur**

**Formation envisagée par l'apprenti :**

- Formation qualifiante en relation usagers, participation citoyenne ou démocratie participative
- Formation universitaire en sociologie ou développement territorial
- Formation en administration / politiques publiques

**Les maîtres d'apprentissage seront :**

- Chevalier Jean, chef du service relations usagers
- Fivel Démoret Kim, chargée de mission citoyenneté

**Présentation des motivations du maître d'apprentissage :**

Au sein de la Direction stratégie, organisation et projets, le service relations usagers (SRU) a vocation à améliorer, renforcer et optimiser le parcours de l'utilisateur et de l'ensemble des publics dans leur relation avec les services du Département, dans une approche multicanale (accueil physique, téléphonique, courrier et mail et démarches en ligne). Le SRU développe l'accès aux droits et aux services des habitants, optimise le premier accueil des usagers et concourt à améliorer la réponse, le parcours et l'expérience des usagers.

Dans cette même direction, la mission Citoyenneté a vocation à améliorer, développer et renforcer les démarches participatives dans les politiques publiques départementales.

Comme les autres entités de la DSOP, elle contribue à l'évolution et la transformation des pratiques par son rôle de conseil et d'accompagnement méthodologique auprès des directions et de services qui souhaitent impliquer davantage les usagers et les citoyens dans leurs projets, par la diffusion et l'acculturation aux méthodes de co-construction et d'intelligence collective. La mission peut également être amenée à piloter des démarches participatives.

Le service Relations Usagers et la mission Citoyenneté travaillent en étroite collaboration avec la mission Design de service.

L'apprenti-e viendra en appui opérationnel de l'équipe pour contribuer à la mise en œuvre des objectifs précédemment cités. Il participera aux réunions d'équipe et de direction et, de ce fait, devra avoir un goût prononcé pour le travail en équipe, en transversalité et pour les méthodes collaboratives et de démarche projet.

**Durée du contrat :**

- 1 ou 2 ans

**Missions confiées :**

- Identifier et évaluer l'offre de service départementale tout au long du parcours de vie des habitants ;
- Participer à la mise en place d'un observatoire des usagers sur l'ensemble des services accueillant du public ;
- Établir une cartographie de la relation usagers avec une observation du niveau de participation ;
- Participer à l'accompagnement des démarches participatives : conseil, appui technique, animation d'ateliers citoyens ;

**Modalités d'accompagnement de l'apprenti :**

- Partage de bureau avec la chargée de mission Citoyenneté et en proximité du chef de service Relations Usagers.
- Mise à disposition d'un ordinateur équipé des logiciels bureautiques, et d'un téléphone fixe.
- Points réguliers entre l'apprenti-e, le chef de service et la chargée de mission (1 fois par semaine et autant que de besoin suivant les projets)
- Participation aux réunions d'équipe et aux réunions de la direction
- Suivi de l'apprenti-e en lien avec l'organisme de formation

**Lieu de travail :**

Hôtel du Département  
Service relation usagers  
48 B boulevard Foch  
49100 Angers

**Maîtres d'apprentissage :**

Jean CHEVALIER, responsable du service relation usagers  
Tél. 02 41 81 47 41 / 06 77 44 44 66  
Mail : [jean.chevalier@maine-et-loire.fr](mailto:jean.chevalier@maine-et-loire.fr)

Kim FIVEL, chargée de mission citoyenneté  
Tél. 02 41 81 49 12 / 06 82 71 99 10  
Mail : [k.fivel@maine-et-loire.fr](mailto:k.fivel@maine-et-loire.fr)