

21-Lettre de mission apprentissage – Sept. 2024
DGAOR – DSOP- Mission démarches participatives
Intitulé du poste : Chargé(e) de développement des démarches
centrées usagers/habitants

Formation envisagée par l'apprenti :

- Formation en design de service
- Formation qualifiante en concertation / participation citoyenne ou relation usagers
- Formation en sciences politiques
- Formation en administration / politiques publiques

Le maître d'apprentissage sera : FIVEL DEMORET Kim, chargée de mission démarches participatives, en lien avec CHEVALIER Jean, chef du service relations usagers

Présentation des motivations du maître d'apprentissage :

La Direction Stratégie, Organisation et Projets (DSOP) est une direction support du Département, qui impulse et accompagne l'évolution de la conduite des politiques publiques et les transformations face aux transitions écologiques, numériques et sociétales. A ce titre, elle accompagne les services dans la conduite de projets et les démarches de changement.

Au sein de la Direction stratégie, organisation et projets, la mission démarches participatives a vocation à améliorer, développer et renforcer les démarches qui associent les usagers et les habitants 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 habitants 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 (SRU), qui fait également parti de la DSOP 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.

Ainsi, la mission démarches participatives travaille en étroite collaboration avec le service Relations Usagers sur les questions qui requièrent une approche usagers.

Durée du contrat : 1 ou 2 ans

Missions confiées :

L'apprenti-e viendra en appui opérationnel de l'équipe pour concevoir et mettre en œuvre des démarches centrées usagers/habitants à dimension participative.

Exemples d'activités :

- Recueillir et aider à l'expression des besoins, mener des enquêtes et définir des axes d'amélioration
- Analyser et représenter des parcours
- Participer à concevoir et mettre en œuvre une méthode de participation ou d'approche design de service
- Contribuer à acculturer/ former les services de la collectivité désireux de s'acculturer aux nouveaux modes de faire : outils et méthodologie de la participation, démarches projets centrées usagers...

Modalités d'accompagnement de l'apprenti :

- Partage de bureau avec la chargée de mission démarches participatives 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, la chargée de mission et le chef de service (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
Mission participation
48 B boulevard Foch
49100 Angers