

Chargé.e du déploiement et du pilotage des parcours usagers

Ref : 2022-888554

Fonction publique

Fonction publique de l'État

Employeur

Agence Nationale de
l'Habitat (ANAH)

Localisation

8 avenue de l'Opéra, 75001
PARIS

Domaine : Aménagement et développement durable du territoire

Nature de l'emploi Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels			Expérience souhaitée Non renseigné
Rémunération <small>(fourchette indicative pour les contractuels)</small> Non renseigné	Catégorie Catégorie A (cadre)	Management Non	Télétravail possible Oui

Vos missions en quelques mots

Finalité

Le poste de Chargé.e du déploiement et du pilotage des parcours usagers vise à piloter la mise en œuvre opérationnelle des parcours usagers.

Il s'agit d'une création de poste.

Le/la chargé.e de déploiement et du pilotage des parcours usagers est responsable du suivi des indicateurs-clés des parcours usagers. Il/elle assure une parfaite coordination entre les équipes techniques et les équipes métiers. Il/elle maîtrise aussi bien les attentes des usagers, que les processus existants et leurs dysfonctionnements et avec le concours de l'ensemble des directions, priorise les développements et potentielles évolutions pour répondre aux attentes des usagers et optimiser les processus. Il/elle joue un rôle-clé dans la mise en place du CRM.

Activités principales

Le poste de « Chargé.e du déploiement et du pilotage des parcours usagers » se voit attribuer

les missions suivantes :

- Pilotage des indicateurs de mesure de l'efficacité des parcours
- Pilotage de la veille concurrentielle et benchmarks
- Conduite d'analyse récurrente sur les remontées faites par les usagers et conduite d'enquêtes terrains auprès des usagers
- Déploiement des évolutions des parcours usagers MPR puis France Rénov'
- Interfaçage avec les équipes de conception technique pour remonter les irritants, bugs techniques ou demandes d'évolutions
- Participation à la priorisation des trajectoires fonctionnelles
- Product management et administration fonctionnelle du CRM et/ou des outils de la relation usager
- Participation et préparation des réunions de gouvernance ANAH

Profil recherché

Le profil recherché pour ce poste est un profil à la fois opérationnel et analytique, qui a de l'expérience dans la réalisation de travaux entre des équipes métiers et des équipes techniques. Le profil recherché sait s'adapter et faire preuve d'agilité dans un environnement en constante évolution. Le profil recherché est force de proposition et sait coordonner et assurer une communication permanente entre des équipes. Le profil recherché a au moins 5 ans d'expérience.

Compétences nécessaires à la prise de poste

Savoirs :

- Maîtrise des enjeux de la relation usagers et de méthodologie de l'amélioration de l'expérience usagers
- Maîtrise de la notion de parcours omnicanaux
- Pilotage d'indicateurs de performance et de satisfaction
- Connaissances techniques et maîtrise des outils dédiés à l'expression de besoins et à la conception (Jira, etc.)
- Connaissance sur la mise en place d'un CRM
- Capacité à coordonner des équipes métiers et des équipes techniques
- Capacité à construire des processus
- Maîtrise de la notion de prototypage

Savoir-être :

- Agilité et proactivité
- Adaptabilité dans un environnement changeant
- Capacité d'innovation
- Aisance relationnelle et capacités de communication
- Rigueur
- Curiosité

- Capacités d'analyse et de synthèse
Savoir-faire :
- Très bonne maîtrise d'Excel et capacité à manier les chiffres
- Animer une réunion/un atelier
- Proposer un plan d'action
- Piloter un programme de travail et des échéances
- Capacité à travailler en équipe et à coordonner différents parties prenantes

Compétences à développer

- Connaissance institutionnelle des politiques publiques
- Connaissance du secteur de la rénovation énergétique et de ses enjeux
- Connaissance des aides et des spécificités locales du réseau
- Connaissance des usagers (profils, attentes, irritants)

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 demande, à hauteur de 2 jours par semaine.

Votre candidature (CV et lettre de motivation) est à transmettre par mail. Nous vous remercions d'indiquer l'intitulé du poste en objet de votre mail.

Le recrutement au sein de l'Anah est fondé sur les compétences, sans distinction d'origine, d'âge ou de genre.

Conditions particulières d'exercice

Localisation :

18 rue de Londres – 75009 Paris

Métro/gare : St Lazare

Déplacements ponctuels à prévoir sur l'autre site de l'Anah :

8 avenue de l'Opéra - 75001 PARIS

Métro : Pyramides ou Palais-Royal/Musée du Louvre

Déplacements ponctuels à prévoir sur les sites des prestataires et auprès des Espaces Conseil France Rénov'.

Statut du poste

Vacant à partir du 28/04/2022

Métier référence

Chargée / Chargé de développement territorial