

2022-7991 Chef de projet animation de communauté d'utilisateurs

Informations générales

Date limite d'envoi des candidatures	31/12/2022
Documents requis pour postuler	CV et lettre de motivation
Directions et Services	Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

Description du poste

Pays	France
Régions	Ile-de-France
Départements	Paris (75)
Lieu d'affectation	<input type="checkbox"/> 20 avenue de Ségur
Domaine et métier	Direction et pilotage des politiques publiques - Cadre - Experte chargée / Cadre - Expert chargé d'une politique transversale
Intitulé du poste	Chef de projet animation de communauté d'utilisateurs
Cotation RIFSEEP	Cotation 3
Versant	Fonction publique de l'Etat
Catégorie	Catégorie A (cadre)
Statut du poste	Vacant
Nature de l'emploi	Emploi ouvert aux titulaires et/ou aux contractuels
Descriptif de l'employeur	<p>La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) https://www.modernisation.gouv.fr/ est placée sous l'autorité du ministre chargé de la réforme de l'Etat. La DITP regroupe plus de 80 consultants et experts qui assurent le suivi des réformes prioritaires du gouvernement et leur territorialisation, et accompagnent directement les acteurs publics dans leur projets de transformation. Elle est dirigée par le délégué interministériel à la transformation publique placé sous l'autorité du Premier ministre. La DITP coordonne et accompagne l'action des ministères pour la mise en œuvre du programme de transformation publique décidé par le Gouvernement dans le cadre des comités interministériels de la transformation publique (CITP).</p> <p>La DITP a 4 missions principales :</p> <ul style="list-style-type: none">- Piloter l'exécution des réformes- Améliorer l'expérience des usagers des services publics- Transformer les administrations publiques- Accompagner les administrations publiques <p>La DITP pilote la mise en œuvre du programme de transformation. Elle est chargée de l'expérience usagers et du déploiement du programme d'amélioration continue Service publics+. Elle développe et diffuse de nouvelles méthodes et anime le réseau des laboratoires d'innovation publique. L'objectif de la DITP est de construire en associant les agents, les usagers et les citoyens, une action publique toujours plus proche, plus simple et plus efficace.</p>

Description du poste

Au sein de l'État, la DITP a développé et mis en œuvre un dispositif de suivi de l'exécution des politiques publiques sur l'ensemble du territoire. Ce dispositif dont la responsabilité incombe au département Pilotage de la transformation publique, prend la forme d'un ensemble d'outils en ligne déployés à tous les niveaux du territoire. Cet outil repose désormais sur une communauté de plus de 4 300 utilisateurs.

La DITP a pour mission d'accompagner et de rester le point de contact des relais centraux et territoriaux tout au long de leur parcours. Leur satisfaction et le bon déroulement de leur expérience sont les clés de réussite du dispositif.

Au sein du département pilotage et sous la responsabilité de la cheffe du pôle outils de pilotage par la donnée, le chef de projet animation de communauté devra contribuer à concevoir et mettre en œuvre la stratégie utilisateurs et s'assurera de la bonne appropriation des outils de pilotage sur l'ensemble du territoire.

Vous serez le point de contact privilégié des utilisateurs et le chef d'orchestre de l'animation de notre communauté. Vos missions seront les suivantes :

- Guider les utilisateurs dans la découverte de la plateforme et proposer un parcours d'embarquement pour les nouveaux utilisateurs (administrations centrales et services déconcentrés),
- Répondre aux sollicitations et aux questions des utilisateurs,
- Recueillir les retours d'expérience et mieux comprendre les besoins des utilisateurs dans un objectif d'amélioration continue des outils (sur cette mission, vous serez amené à collaborer avec un designer de service),
- Contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie utilisateurs pour garantir le bon traitement des demandes et créer une relation de confiance avec les utilisateurs,
- Formaliser et proposer des améliorations dans les process afin d'autonomiser les agents dans leur usage de l'outil.

En particulier, vous serez en charge des chantiers identifiés ci-après :

Chantier n° 1 : Appui à l'élaboration et l'application des procédures liées à la mise à jour des contenus au niveau local;

- Tenir à jour les documents expliquant les différents parcours et process, et s'assurer de leur diffusion dans les réseaux territoriaux,
- Mettre en œuvre le support utilisateur,
- Elaborer et mettre à jour le centre d'aide et les différents documents pédagogiques destinés à la prise en main des outils en ligne (guides, tutoriels, démos, FAQ),

Chantier n°2 : Accompagner les utilisateurs et animer le réseau;

- Rédiger une newsletter mensuelle,
- Organiser des événements en ligne/webinars pour animer la communauté,
- Produire des contenus créatifs pour valoriser la communauté (interviews, témoignages vidéo, articles, visuels),

Chantier n°3 : Contribuer à l'amélioration des outils numériques ;

- Noter et catégoriser les problèmes et besoins exprimés par les utilisateurs ;
- Identifier les opportunités d'amélioration du produit à partir des retours des usagers.

Conditions d'exercice particulières

Conditions d'exercice particulières

- Matériel informatique fourni,
- Cantine sur place,
- Poste basé à Paris 7ème,
- Télétravail possible (2 jours par semaine),
- Vous serez intégré dans une équipe jeune de 6 personnes aux profils divers (technique, design, product owner).

Description du profil recherché

Description du profil recherché

Vous possédez de très fortes qualités rédactionnelles couplées à une véritable sensibilité pour le contenu numérique (articles, vidéos, webinaires).

- Vous possédez réactivité, sens du service et pédagogie,
- Vous êtes un bon communicant,
- Vous êtes à l'écoute, méthodologique et orienté résultats,
- Vous avez une formation en communication, marketing, community management ou cursus universitaire pertinent,
- Vous possédez au moins une expérience d'organisation d'événement (bénévole, associatif, stage),
- Vous possédez une bonne connaissance des outils de communication et de gestion de projet (MailChimp, Trello, Slack),
- Vous avez le goût pour le travail en équipe et un excellent relationnel,
- La maîtrise des outils de créations de contenu est un plus (montage vidéo),
- Une connaissance des administrations publiques est appréciée.

Temps Plein Oui

Compétences candidat

Compétences

CONNAISSANCES - Bureautique et outils collaboratifs, CONNAISSANCES - Conduite et gestion de projet, CONNAISSANCES - Environnement administratif, institutionnel et politique, SAVOIR-FAIRE - Animer un réseau, une communauté, SAVOIR-FAIRE - Concevoir un projet, une démarche, SAVOIR-FAIRE - Concevoir un support, un document, SAVOIR-FAIRE - Conduire le changement, SAVOIR-FAIRE - Travailler en équipe, SAVOIR-ÊTRE - Aisance relationnelle, SAVOIR-ÊTRE - Avoir l'esprit d'équipe, SAVOIR-ETRE - Esprit d'initiative

Niveau d'études min. souhaité

Niveau 7 Master/diplômes équivalents

Niveau d'expérience min. requis

Confirmé

Informations complémentaires

Fondement juridique du recrutement

Art L332-2, 2°

Télétravail possible

Oui

Management

Non

Renseignements et contact - Note : les candidatures se font obligatoirement depuis l'application

Date de vacance de l'emploi

15/11/2022

Personne ou service à contacter pour obtenir plus d'informations sur l'offre

cecile.le-guen@modernisation.gouv.fr