

Chef(fe) de projet « Déploiement des services en ligne » et correspondant applicatif (H/F)



(Cat. B – Filière administrative ou technique)

Sous la responsabilité de la Directrice de projet « Amélioration de la relation aux usagers », le/la Chef(fe) de projet « Déploiement des services en ligne » et correspondant applicatif contribue à accompagner la simplification des parcours usagers sur un canal spécifique dont il a la charge, de façon transversale, au sein de la collectivité. Il/elle axe son action sur la mise en forme de formulaires en ligne et est le référent logiciel métier, tant sur le volet traduction des processus dans chacun des services utilisateurs, que sur le volet formation à l'utilisation du logiciel. Dans un contexte de changement des fonctions d'accueil, il/elle porte les projets de transformation interne (démarche qualité notamment) en faisant preuve d'innovation et/ou de créativité.

MISSIONS PRINCIPALES : IL/ELLE :

- Etablit avec les services, l'état des lieux de la dématérialisation, rédige et fait valider le projet
- Définit les processus simplifiés à l'attention de l'utilisateur
- Conçoit, teste, apporte les corrections des formulaires avant le déploiement en ligne
- Apporte son expertise fonctionnelle
- Conduit et évalue les actions inscrites dans le projet
- Gère, diagnostique les anomalies et selon elles, les corrige, ou déclare l'incident à la DSI
- Définit le programme des formations annuelles, prépare et valide les supports de formations, forme et accompagne les utilisateurs, veille à l'application des procédures
- Contribue à l'amélioration, apporte son expertise sur les outils et processus fonctionnels
- Formalise les besoins, propose des évolutions, aide à la décision auprès de la hiérarchie
- Assure la veille technologique dans le domaine de la relation à l'utilisateur

COMPETENCES REQUISES :

- Maîtriser l'environnement et les enjeux politiques de la collectivité et particulièrement les enjeux d'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers
- Posséder une expertise en matière d'analyse et de diagnostic des logiciels métiers de la Relation aux usagers notamment Acropolis et Publik de la Collectivité, mettre en place des procédures, outils, indicateurs
- Faire preuve d'un sens de l'innovation / de créativité
- Conduire des projets de transformation, organiser, planifier, structurer et évaluer
- Avoir le sens du travail en équipe et collaboratif
- Être force de propositions
- Être disponible, savoir expliquer et établir une relation de confiance
- Faire preuve de rigueur et méthodologie, savoir fixer les priorités
- Gérer les tensions, conflits et arbitrer
- Posséder le sens de la pédagogie
- Savoir rendre compte et alerter

Fiche de poste détaillée disponible auprès du service recrutement (recrutement@mairie-chambery.fr)

Renseignements auprès de:

Stéphanie DAGNIAU 04 79 60 22 74

CV et lettre de motivation à adresser à:
Hôtel de Ville, BP 11105, 73011 CHAMBERY cedex
ou recrutement@mairie-chambery.fr

DATE LIMITE DE DEPOT DES CANDIDATURES

Le 3 mars 2019

adjointe chargée des ressources humaines et de la
démocratie participative

