



Chargé.e de mission parcours usagers & administration servicielle

Catégorie : A

Employeur : Rennes Métropole

Direction :

Projets Com'interne & Doc

Effectif : 19

Leur raison d'être : Accompagner les transformations de nos administrations, favoriser le changement, l'innovation, l'efficacité, l'efficacité et l'adaptation des 3 institutions aux évolutions sociétales : environnement, besoins et attentes des usagers et des collègues, numérique...

À la demande de la Direction Générale, piloter et/ou coordonner ou participer à certaines démarches transversales, mobiliser nos collègues et contribuer aux changements de culture de nos administrations : animation managériale, défi écologie, Labo, parcours usagers, numérique, organisation du travail, locaux...

Appuyer, accompagner, et conseiller les managers et les services.

Définir la stratégie de communication interne et sa mise en œuvre, assurer la maîtrise d'ouvrage et la gestion de l'Intra et du Kifékoï (annuaire d'entreprise) et son animation au quotidien.

Définir et gérer l'offre documentaire.

Service :

Renseigner ici le nom du service. Projets

L'équipe : AUBREE Frédéric, COQUART Elodie, COSQUER Anne, GABORIAU-RIPOCHE Caroline, LESACHER Clarisse,

Effectif Service : 7

Le sens de ce poste :

Afin de faciliter l'adaptation du service public aux besoins des usagers, à l'évolution de l'environnement, dans le cadre de la déclinaison des politiques publiques, les consultants-chefs de projets contribuent à accompagner les transitions :

- Ils animent des démarches d'innovation participatives, d'échanges de pratiques, accompagnent les services dans la mise en œuvre de leurs projets via le Labo et sa communauté de collègues facilitateurs
- Ils pilotent, coordonnent ou participent à des projets transversaux : défi écologie, accueils et parcours usagers, numérique, ...
- Ils participent à la définition de la politique managériale et à son déploiement,
- Ils accompagnent les managers dans leurs missions au quotidien via différents dispositifs : études et réorganisation, coaching, accompagnement pro, médiation mentorat...

Tout ceci en lien étroit avec la direction générale, le pôle Ressource et la DRH.

Vos principales missions :

1-Préciser ici la mission principale (xx%) Accompagner les projets liés aux usages (parcours usagers, offre de services, communication) en pilotant ou co-pilotant des démarches de design de service public. (70 %).

Écouter, reformuler, clarifier les commandes.
Reformuler les besoins et les problématiques.

Apporter un conseil et une aide. Formaliser une méthodologie adaptée aux enjeux et besoins compte tenu du contexte, des risques, des leviers...

Cadrer la commande, choisir les défis en lien avec le commanditaire.

Réaliser les entretiens.

Organiser, piloter et/ou participer au diagnostic : immersions, entretiens, phases d'écoute et d'observation.

Piloter et/ou animer des ateliers avec les usagers, les collègues, les élus, les partenaires.

Utiliser des méthodes de design pour rendre lisible le diagnostic, valoriser les points forts, mettre en exergue les points d'attention, les irritants.

Participer à des travaux impliquant des équipes pluridisciplinaires.

Dégager les grandes problématiques et organiser la phase d'idéation.

Animer, ou co-animer de manière créative, la recherche des solutions.

Etre force de proposition.

Piloter le prototypage, les tests et mesures d'impact des solutions envisagées.

Imaginer les séquences, les animer.

Contribuer à la mise en œuvre des prototypes en lien avec les équipes concernées, les services techniques, la DSI.

Les évaluer et converger vers des solutions pérennes.

Tout au long de la démarche, communiquer, mobiliser et valoriser la démarche et les acteurs du projet.

2- Participer au déploiement et à l'animation du Labo Assurer la diffusion des principes et pratiques du design, au service des usages, des usagers et des agents (30%).

Favoriser l'émergence de nouvelles idées et/ou nouvelles pratiques.

Assurer une veille sur les questions de design de service, parcours usagers, administration servicielle, participer à des réseaux.

Explorer les nouveautés mises en place dans d'autres structures, évaluer les possibilités d'appropriation par nos collectivités.

Proposer des animations et des formations innovantes et adaptées aux besoins des membres du Labo.

Co-animer la communauté de facilitateurs.

Apporter une expertise et expérience transversale en matière d'usages et de parcours usagers.

En lien avec les services d'accueils, apporter un regard et une expertise particulière sur les parcours usagers des directions et services.

Organiser des temps d'échanges, de conseils pour permettre à tous de monter en compétences et contribuer ainsi à des parcours d'usages fluides et sans couture.

3- Préciser ici la troisième mission (xx%)

Détailler ici les activités de cette mission.

4- Préciser ici la quatrième mission (xx%)

Détailler ici les activités de cette mission.

Compétences

Les compétences relationnelles :

Capacité d'écoute, d'empathie

Les techniques de communication orale et écrite.

Goût pour les relations humaines.

•

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

Le design de service public.

La facilitation de l'intelligence collective : techniques d'animation de groupes, conduite d'entretiens, immersion.

Les méthodologies d'analyse et de diagnostic.

Les techniques d'écoute, de reformulation, d'argumentation et de négociation.

La méthode d'ingénierie de projet.

Les méthodes et outils d'évaluation.

Les outils de conception de prototypes

Curiosité, créativité.

Capacité d'adaptation et de changement. Capacité à innover et à mobiliser un groupe.

Autonomie

Rigueur et sens de l'organisation.

Appétence pour les problématiques d'usages.

Intérêt pour la créativité et l'innovation.

Formation en design de service.

•

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

Les outils bureautiques et les outils graphiques.

Savoir travailler en équipe, en réseau, sous forme collaborative.

Force de proposition.

•

Environnement et conditions de travail :

Horaires : 8H/9H-16h30/18h30. 37h30

Lieu de travail : Préciser ici le lieu de travail.

Matériel(s) à disposition : Site Postel, déplacement sur les autres sites

Missions de suppléance : Détailler ici les missions de suppléance.

Télétravail : Préciser oui/non.

Autres : Autres.

Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Attaché

Parcours : P2

Éléments complémentaires de rémunération : Détailler ici les éléments complémentaires de rémunération.

N° du poste : 42566

Date de mise à jour de la fiche de poste : 22/08/2025