

CHARGE DES SERVICES EN LIGNE ET REFERENT APPLICATIF (H/F)

N° de poste : à
créer

Famille(s) Métier : système
d'information/outils numériques/relation à
l'utilisateur

Direction Générale de rattachement :
DGA Solidarité, Citoyenneté, Proximité

Direction : Proximité et Citoyenneté

Service : Accueils et Relation Usagers

Filière du poste : administrative ou
technique

Catégorie du poste : B

Cadre d'emplois du poste : rédacteur
ou technicien

Temps de travail du poste : 100%

Catégorie : Sédentaire

La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

Dans le cadre de sa politique volontariste d'amélioration de la qualité de l'accueil des habitant.es, la Ville de Chambéry souhaite s'inscrire dans un schéma d'organisation des services, axé sur l'amélioration et la garantie de l'offre de services à l'utilisateur.

Le/la chargé.e des services en ligne contribue à accompagner la simplification des parcours des habitant.es et des usager.eres sur un canal spécifique dont il/elle a la charge, de façon transversale, au sein de la collectivité.

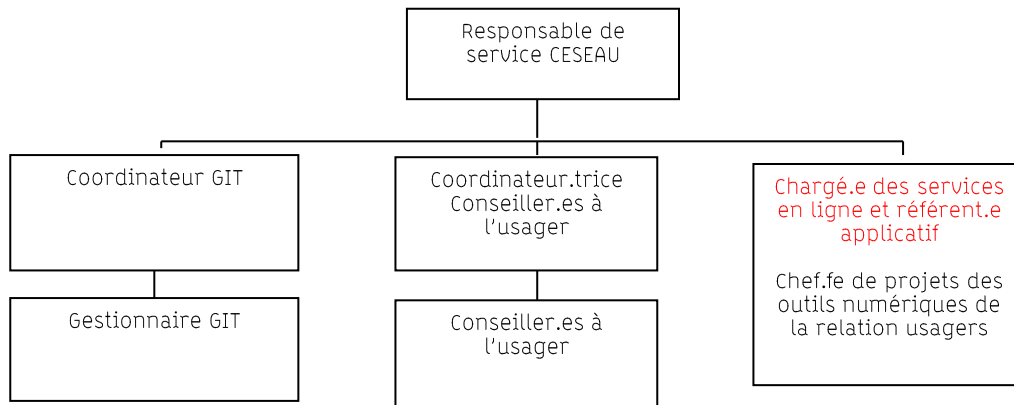
Co-pilote du déploiement des services en ligne, le/la chargé.e des services en ligne aide les directions à définir leurs besoins et conçoit les services dématérialisés (Back et Front Office) qui en découlent.

En tant que référent.e applicatif, il/elle est la personne ressources sur les logiciels métier (courrier et Publik) et surtout sur les RDV en ligne et files d'attente (Synbird), 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 (exigence accrue en matière de qualité, dématérialisation des procédures, diversification des canaux de demande, organisation de l'accueil personnalisé...), en binôme il/elle porte les projets de transformation interne (démarche qualité notamment) en faisant preuve d'innovation / de créativité.

Positionnement dans l'organigramme du service



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions (Volume de dossiers traités, nombre d'usagers reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

- 6 sessions de formations par an auprès des services de la ville sur l'outil Publik
- 6 sessions de formations par an auprès des services de la ville sur l'outil Acropolis
- 63 démarches disponibles sur Simpl'ici dont 46 démarches 100% Simpl'ici
- 8 Workflows (processus de traitement) complexes
- 15 services accompagnés pour la mise en ligne de toutes ou une partie des démarches de leur service

Concernant la prise de RDV en ligne et les files d'attente sur l'outil Synbird :

- 6 scénarios pour les usagers et 3 scénarios en interne
- 6 services accompagnés (comprenant l'ensemble des Mairies de Quartier)
- 2 files d'attente

Missions, coopérations et activités clefs :

Sous la responsabilité de la responsable de service conseils et services aux usagers, au sein de l'unité « numérique » composée de 2 agents, le.la chargé.e des services en ligne et référent.e applicatif :

A – Co-pilote le déploiement des services en ligne :

- Sur la base de l'état des lieux de la dématérialisation, planifie annuellement, en lien avec la responsable de service CESEAU et sa binôme le déploiement des nouveaux services en ligne et leurs évolutions,
- Prend en compte et priorise les demandes de dématérialisation arrivant en cours d'année,
- Comprend les enjeux des habitant.es et des usager.eres et des services en vue d'une simplification des demandes,
- Définit, en concertation avec les services, les processus simplifiés à l'attention de l'usager.ere et des services internes de la Ville et les traduit sous la forme de formulaires dématérialisés et de workflow internes, et les scénarios de prise de RDV,
- Conçoit les formulaires, les workflows, les expérimente et les fait tester en interne (services) et en externe (panel d'usager.eres), apporte les corrections nécessaires avant le déploiement en ligne,
- Accompagne les services dans la rédaction des itérations entre les usager.eres et eux,
- Tient à jour le catalogue des prestations dématérialisées proposées par la Ville,
- Produit les statistiques d'utilisation des services en ligne,
- Réalise une veille sur l'évolution des usages en termes de supports numériques pour proposer des nouveaux outils,
- Apporte son expertise fonctionnelle : évolution des outils, nouvelles prestations,
- Anime les réunions de travail afférentes,
- Définit les ordres du jour ou participe à leur définition,
- Contribue à des groupes de travail transverses (exemples : groupe projet GRU Ville/Agglomération, groupe projet courrier Ville, etc.).

B – Pilote la refonte de la Une et de l'ergonomie de Simpl'ici :

- Prépare et anime des ateliers avec les usager.eres et restitue les résultats, en vue de revoir et d'améliorer les parcours utilisateurs,
- Définit avec les autres parties prenantes le projet d'arborescence du portail,
- Propose un zoning de la page d'accueil,
- Revoit le fonctionnement des formulaires de contact Simpl'ici en lien avec le projet courrier

C – Gère en binôme l'application de la gestion de la relation usager (Publik) et en autonomie les applications des domaines d'activité suivants : bornes numériques (Simpl'ici+), gestion des prises de rendez-vous (Synbird), et gestion de la participation citoyenne (Decidim) :

- Rédige les spécifications des développements attendus, valide avant commande par la DSI les réponses proposées et en suit la réalisation jusqu'à la recette et la mise en oeuvre,
- Rédige/adapte le cahier de tests fonctionnels,
- Veille à la bonne réalisation des objectifs fonctionnels,
- Accompagne, conseille et traite les demandes métiers (paramétrage, requêtes) pour

les applications relevant des domaines d'activité,

- Accompagne et répond aux questions des services dans leur utilisation des outils au quotidien,
- Gère les formulaires d'enquête usager.ères et agent.es : apporte les réponses, remonte les informations nécessaires aux services concernés, prend en compte les retours pour les futures évolutions, traite les données à des fins statistiques
- Accompagne les services lors de la mise en place de prise de rendez-vous ou autres fonctionnalités Synbird (file d'attente, etc.)
- Gère les habilitations au sein des applications, conformément aux règles de gestion,
- Diagnostique les anomalies et, en fonction de leurs natures, les corrige ou déclare/escalade les incidents auprès des prestataires ou de la DSI,
- Déploie des services en ligne en lien avec les services opérationnels,
- Apporte son expertise à la mission implication citoyenne dans la conduite du déploiement de l'outil Decidim à l'échelle de la Ville.
- Forme et accompagne des utilisateur.trices (formation initiale, nouvelles prestations, nouveaux publics, etc.)

D – Assure le support lors de l'absence du/de la référente applicative sur les outils suivants : Acropolis/Nouveau Logiciel GEC :

- Gère les habilitations au sein des applications, conformément aux règles de gestion,
- Diagnostique les anomalies et, en fonction de leurs natures, les corrige ou déclare / escalade les incidents auprès des prestataires ou de la DSIN

F – Contribue à l'amélioration continue des outils

- Apporte son expertise sur les outils et processus fonctionnels,
- Aide à la décision auprès de la hiérarchie,
- Recueille des suggestions d'amélioration des utilisateur.trices,
- Formalise les besoins (spécifications fonctionnelles),
- En coordination avec le(a) chef(fe) de projet DSIN et les prestataires, dans le cadre de la création de connecteurs entre outils, s'assure de l'adéquation entre les développements techniques et les besoins,

Résultats attendus :

- Les services en ligne sont déployés selon l'échéancier défini
- Les applications sont fonctionnelles
- Les utilisateur.trices sont formé.es et maîtrisent les applications
- Les habitant.es disposent de formulaires simples d'utilisation et disponibles 7j/7 et 24h/24 pour effectuer leurs démarches

Types d'initiative associées au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :

- Force de proposition, esprit d'initiative et d'innovation

Les ressources à mobiliser en situation professionnelle, avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application
 Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée
 Niveau expert +++

- **Connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service** *en termes de contenus* :

	base	maîtrise	expert
Principes de gouvernance Ville : instances, circuits et processus décisionnels	X		
Acteurs internes et externes clefs		X	
Orientations politiques dans le domaine		X	
Droit et obligations du fonctionnaire	X		
Règlement intérieur	X		
Connaissance fonctionnelle des services et des métiers des directions utilisatrices, et leur organisation en matière de traitement des demandes des usagers		X	
Logiciels spécialisés de la collectivité : Acropolis ; logiciels bureautiques ; CRM GRU (en cours d'acquisition)			X

- **Connaissances professionnelles générales** *en termes de contenus* :

	base	maîtrise	expert
Techniques de management et de dynamique de groupes (concertation)		X	
Conduite de projets ; méthode et outils d'observation, d'analyse et de prospective		X	
Systèmes d'information et nouvelles technologies		X	
Domaine d'activité de la gestion de la relation à l'utilisateur, des services en ligne et du traitement du courrier			X
Techniques de recueil et traitement des données et des statistiques		X	
Elaboration des contenus, des supports et animation de sessions de formation		X	
Savoir conceptualiser dans les outils les processus organisationnels		X	

- **Les savoir-faire** (*sous forme de verbes d'action*) :

- Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :
 - Animer un réseau
 - Etablir un diagnostic et produire des analyses argumentées et synthétiques
 - Mettre en place des procédures, outils, indicateurs
 - Conduire des projets : organiser, planifier, structurer, évaluer
- Les savoir-faire relationnels :
 - Gérer des tensions/conflits
 - Rendre compte
 - Travailler en équipe : relations constantes avec les utilisateur.trices, avec les partenaires de la direction, avec les différents interlocuteurs
 - Faire preuve d'un sens de l'innovation / de créativité
 - Porter des projets de transformation

Les 4 attitudes professionnelles essentielles au poste :

- Rigueur, méthode
- Sens du travail en équipe et collaboratif
- Sens des priorités
- Ecoute et sens de la pédagogie

Conditions et modalités d'exercice :

- Niveau de régime indemnitaire : B3
- Autres primes : prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : non
- Localisation du poste : Carré Curial
- Déplacements (fréquence, lieu) : ponctuels sur les différents sites de la Ville
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : non
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail (environnement nécessitant le port d'EPI, port de charges, station debout prolongée, environnement sonore, travail à l'extérieur) :
- Horaires de travail : 37h/semaine
- Horaires spécifiques : non
- Port d'uniforme : non
- Port de vêtements de travail : non
- Moyens particuliers mis à disposition :
 - Véhicule en pool
 - Téléphone portable
 - Badge d'accès
 - Ordinateur portable

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.
Elle est un élément d'appui de l'entretien professionnel annuel.