

RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET RELATION USAGERS (H/F)

Nom du Service : Direction des Systèmes d'Information et du Numérique

Intitulé du poste : Responsable administratif et relation usagers (poste à temps complet)

Cadres d'emplois : Catégorie B ou C - Filière technique ou administrative (adjoints administratifs territoriaux, rédacteurs territoriaux, techniciens territoriaux)

Contexte

La cellule relation usagers et administration (RU&A) est le point de contact privilégié de la Direction du Numérique. Elle a la responsabilité de la qualité de service rendue à l'utilisateur et à l'usager. Elle pilote également la gestion administrative et financière de la direction.

Intégrée au projet de transformation de l'administration dès l'amont, la cellule RU&A accompagne les directions métiers dans leur appropriation des outils numériques (les updates numériques & centre des usages), assure le support utilisateur de premier niveau (callcenter), coordonne la relation et l'expression des besoins / incidents des directions (les CheckUp numériques), anime le réseau de référents (Les digital transformers) et développe la communication de la direction auprès des services et usagers. Parallèlement la/le responsable de la cellule RU&A pilote la démarche qualité (ITIL.SLA), manage les contrats passés avec les partenaires (ITIL.SDM), anime la construction et le suivi budgétaire et comptable de la direction, en lien avec les entités Système d'Information, SIG, Infrastructures, Services Numériques.

Activités principales

Sous la direction du directeur du numérique, le ou la responsable administratif /ve et relation usagers sera chargé (e) des missions suivantes :

- Gérer les incidents de niveau I et des demandes de service dans un souci de l'amélioration de la qualité de service rendue aux utilisateurs et usagers
- Accompagnement et assistance personnalisée pour l'ensemble des utilisateurs et des usagers de la CAPSO à l'utilisation des outils fournis par la Direction
- Planification des ateliers thématiques de formation des utilisateurs
- Gérer la relation de la direction en tant que fournisseur de services des directions, partenaires.
- Réaliser des supports de communication liés au périmètre fonctionnel en lien avec le service de la communication interne

Activités secondaires

- Participer aux événements, aux communications
- Participer au développement de la mutualisation

Conditions d'exercice

- Travail en bureau
- Disponibilité

Autonomie et responsabilités

- Autonomie dans l'organisation du travail
- Garant(e) de la qualité de service et du fonctionnement administratif

Exigences requises

LES SAVOIR-FAIRE

- Maîtriser des bases en informatique et système d'information
- Comptabilité publique, la connaissance de GFI serait un plus
- Animer une démarche qualité (ITIL)
- Conduite de réunion et management de contrats

LES SAVOIR ÊTRE

- Disposer d'un bon sens relationnel
- Capacité d'animation
- Rigueur et empathie
- Esprit d'équipe, sens du service

POSTE À POURVOIR DÈS QUE POSSIBLE

Merci d'adresser votre lettre de candidature accompagnée d'un curriculum-vitae avant le 4 décembre 2018 à :

Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer
Hôtel communautaire
2 rue Albert Camus
CS 20079
62968 LONGUENESSE cédex

ou à l'adresse mail suivante : c.beutin@ca-pso.fr