

Apprenti(e) Assistant à maîtrise d'ouvrage programme de gestion de la relation à l'utilisateur

Lieu d'apprentissage

Direction de la performance
et de la modernisation du service au public
Cellule gestion de la relation aux usagers
Hôtel du Département
7, rue Fantin Latour BP 1096
38022 Grenoble Cedex 1

Compétences Souhaitées

Connaissances informatiques
(technologies actuelles du web)

Gestion de projet

Rigueur

Sens de l'organisation

Capacité à travailler équipe

Qualité relationnelle

Diplôme(s) préparé(s)

Master niveau 2

Ingénierie des organisations

SI

Innovation

Date de début de contrat

Rentrée scolaire 2019

Description du poste

Dans le cadre de la modernisation du service au public et du projet stratégique de la collectivité départementale relatif au développement de l'Isère numérique, participation au programme global de gestion de la relation usager

Activités principales

Peuvent concerner tous les canaux de la relation usager : accueil physique, téléphonique, numérique (gestion des mails, services en ligne)

Assister le responsable du programme.

Accompagner les chefs de projet Service en Ligne dans le bon déploiement de leur méthodologie de projet.

Accompagner les directions métiers dans la modélisation de leurs processus, l'évolution de leur organisation

Participer à des diagnostics « terrain »

Participer à des groupes de travail (animation et/ou rédaction de compte-rendu)

Prendre en compte les dimensions sécurité et confidentialité (CNIL, homologation RGS, ...)

Participer aux tests effectués en interne et auprès des usagers.

L'apprenti pourra être amené à intervenir sur différents chantiers transversaux liés à l'évolution du portail de services (mise en œuvre de l'identité numérique - France Connect, espace partenaire,)

Contact

Josephe-Marie Arnaud
josephe-marie.arnaud@isere.fr
04 76 00 35 53

Pour candidater
www.isere.fr, rubrique « offres d'emploi »