**FICHE DE POSTE**

**Intitulé de l’emploi**:

**Apprenti (e) – Chargé(e) d’appui en communication et à la relation usagers au sein du secrétariat général commun départemental du Val-d’Oise**

**Catégorie statutaire / Corps**

**Apprenti**

**Groupe RIFSEEP**

|  |
| --- |
| **EFR-CAIOM**  **Domaine(s) fonctionnel(s)** |
| **EFR-Permanent** |
| **CAIOM-Tremplin** |
| **Emploi-fonctionnel de la filière technique, sociale ou SIC**  **Emploi(s) type / Code(s) fiche de l’emploi-type** |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Localisation administrative et géographique / Affectation**

Le poste est situé physiquement à l’adresse suivante :

Préfecture du Val d’Oise

CS 20105

5, avenue Bernard Hirsch

95010 CERGY-PONTOISE CEDEX

**Vos activités principales**

L’apprenti (e) contribuera aux missions principales suivantes :

* Proposer, concevoir et mettre en place des supports (écrit, visuel, digital)  et des outils de communication (rapport d’activité, flyers, affiches, webinaire, podcast, Flash info, baromètres, etc..) qui améliorent les échanges internes;
* Conseiller et assister la direction du SGCD sur des actions de communication propres au service (Interne et externe sur des informations ciblées) et de transmission d’informations la plus efficace possible ;
* Evaluer l’impact des actions de communication ;
* Contribuer à la conception et à l’organisation d’événements (type séminaire, ateliers team building, journées thématiques, journées porte ouverte, salons, etc.) ;
* Favoriser l’apprentissage et l’usage des nouvelles technologies pour travailler à distance, mieux partager les informations ou favoriser les interactions sociales (choix de la technologie, pédagogie à l’usage, accompagnement) ;
* Collecter, analyser et valoriser des informations/des données, les valoriser, les diffuser/archiver ;
* Veille métier.

L’apprenti (e) aura notamment en charge de :

* Réaliser des supports pour l’édition, concevoir des contenus, scénariser l’information ;
* Contribuer à l’amélioration du Design intranet et à assurer une animation intranet ;
* Proposer des actions favorisant la marque employeur SGCD 95 ;
* Proposer et mettre en place des actions destinées à mieux faire connaître le SGCD et à faciliter ses interactions avec les usagers, notamment bénéficiaires (les matinales du SGCD, etc.) ;
* Mettre en place une communication valorisant ses actions et activités ;
* Organiser des entretiens (interviews) ;
* Rédiger des articles ;
* Favoriser le développement des nouveaux usages de communication;
* Elaboration de mode d’emploi, et toute autre documentation adaptée ;
* Constituer des dossiers.

L’apprenti(e) contribuera aux missions secondaires suivantes :

* Contribuer à l’innovation publique :
  + Participer à l’amélioration des parcours usagers et enquêtes usagers (bénéficiaires, collaborateurs) ;
  + Participer à la création d’un « dispositif d’écoute client » permettant d’accueillir, de suivre et de traiter les sollicitations (demandes, réclamations, etc.) et de mesurer la satisfaction
* Contribuer à la gestion documentaire :
  + Veille informationnelle et recherche de ressources documentaires,
  + Valorisation de l’information et diffusion.

**Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions**

Le SGCD est un service-support, exerçant ses missions au profit de la préfecture et des directions départementales interministérielles. Les missions qui y sont réalisées exigent donc un sens affirmé du service public, des qualités d’accueil et d’écoute des usagers pour lesquels ses agents interviennent.

Poste qui peut convenir à une personne en situation de handicap.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vos compétences principales mises en œuvre** | | |
| **Connaissances** | **Savoir-faire** | **Savoir-être** |
| **Compétences informatiques : Outils bureautiques et logiciels (et techniques) graphiques, chaîne graphique**  Expert | **Savoir travailler en équipe et co construire**  Niveau maîtrise | **Agir et Savoir s'adapter, dans un cadre complexe et nouveau**  niveau maîtrise |
| **Compétences numériques et digitales :**  Expert  **Droit à la communication, à l’image :**  Niveau maîtrise | **Savoir s'organiser et travailler en autonomie**  Niveau expert  **Savoir traiter l’information** (analyser, synthétiser, valoriser)  Niveau maîtrise | **avoir le sens des relations humaines, du dialogue et de l’accompagnement pédagogique**  niveau expert |
| **Le plus :** Des connaissances en cartographie, gestion des données | **Savoir rédiger, savoir s’exprimer publiquement**  Niveau maîtrise  **Savoir rendre compter et reporter**  Niveau maîtrise | **Proactivité**  Niveau expert  **Savoir faire preuve de créativité :**  Niveau expert |
|  | **Savoir mener des entretiens**  Niveau maîtrise |  |
| **Autres :** Dynamisme, rigueur, respect des règles de confidentialité, maîtriser les délais, travailler en transversalité, sens critique et de l’analyse, curiosité, force de propositions et créativité. | | |
|  | | |

**Votre environnement professionnel**

* **Activités du service**

L’activité du service est régie par le décret n°2020-99 du 7 février 2020 (article 3).

* **Composition et effectifs du service**

Le SGCD est constitué de 4 pôles (environ 90 agents).

* **Liaisons hiérarchiques**

Placé sous l’autorité hiérarchique du directeur, maître de stage ;

Des référents fonctionnels, selon missions.

* **Liaisons fonctionnelles**

Les liens fonctionnels sont :

- L’adjointe au directeur, Les responsables de pôles, les référents de proximité ;

- Autres Chargés de mission/projets

- les encadrants de proximité ;

- le cas échéant, les directeurs ou représentants – bénéficiaires.

**Durée attendue sur le poste** :

**Profil** :

**BTS Communication**

**Diplôme préparé :** Master Communication ou équivalent

**Liste des pièces requises pour déposer une candidature** :

**Qui contacter ?**

**Dominique Deboissy, Directeur**

**Date limite de dépôt des candidatures :**

Début du contrat : Janvier 2021

Durée : A convenir