

FICHE DE POSTE

Chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs

Identification du poste	
Intitulé du poste	Chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs
Catégorie et/ou corps de référence	Catégorie B/B+
Correspondance MCT	
Correspondance RIME	
Famille / sous-famille	Mise en œuvre et animation des politiques Habitat Logement / Assistance et conseil

Rappel des missions et de l'organisation de l'Anah	
<p>Établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle des Ministères en charge de la Ville et du Logement, et de l'Action et des Comptes publics, l'Anah est l'opérateur de référence de l'amélioration du parc privé de logements existant. Le Conseil d'administration de l'Anah est composé de 24 membres : représentants de l'État et de ses établissements publics, élus et personnalités qualifiées.</p> <p>Depuis sa création en 1971, l'Anah a contribué à l'élévation générale du niveau de confort et de qualité du logement privé. En 2018, elle a accordé 700 M€ d'aides financières pour permettre la rénovation de 94 081 logements.</p> <p>L'Anah encourage ainsi les travaux de rénovation et de réhabilitation des logements en accordant des aides financières aux propriétaires occupants modestes et aux syndicats de copropriétés fragiles et en difficulté. Elle propose également aux propriétaires bailleurs privés un contrat pour faciliter la mise à disposition d'un parc locatif rénové à loyer abordable.</p> <p>En matière de rénovation énergétique, les interventions de l'Anah se renforcent et suivent en cela la volonté du gouvernement de transformer à partir de 2020 le Crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) en aide versée par l'Anah pour les publics modestes. Dans ce contexte, l'Anah confie l'instruction et l'attribution de ces demandes d'aide, ainsi que l'assistance apportée aux utilisateurs à un prestataire de services. Afin soutenir cette stratégie, de suivre les opérations conduites par le prestataire du Centre de relation usagers et de s'assurer de la qualité de service et de la satisfaction des usagers, l'Anah souhaite s'appuyer sur les services d'un chargé d'assistance usagers et utilisateurs.</p>	
Description de l'organisation	
<p>Nom de la direction (Objet, composition et effectifs)</p>	<p>Direction des stratégies et relations territoriales Chargée de déployer les politiques d'intervention et d'accompagner les territoires, les usagers et utilisateurs des outils de l'Anah, elle est composée de deux services : conseil et appui aux territoires composé de deux équipes territoriales d'une part, et relations usagers et utilisateurs d'autre part. Un adjoint à la directrice est plus particulièrement en charge de l'animation et du développement des compétences du réseau territorial (Dreal, Ddt, délégataires notamment). Effectif actuel : 25 à 30 agents</p>
<p>Nom du service</p>	<p>Relations avec les usagers et les utilisateurs</p>
<p>Missions principales (+ actualité éventuelle)</p>	<p>Dans un contexte de transformation et de digitalisation des processus, et d'élargissement des aides proposées par l'Anah, au travers de la prise en charge du Crédit d'Impôt pour la Transition Ecologique (CITE), sous forme de prime, l'Anah développe sa relation</p>

	<p>« clientèle », externalise les activités associées et crée un service dédié chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piloter et mettre en œuvre la relation clientèle en direction des demandeurs d'aides et des utilisateurs (gestion de prestataires et pour partie en régie) • Piloter et suivre les qualités fonctionnelles des applications métier • Former, assister et animer les communautés d'utilisateurs
Effectif du service	6 à 10 agents

Description du poste	
Finalité	<p>Au titre de la gestion de la nouvelle aide issue du CITE, le poste de Chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner la mise en œuvre de la relation usagers par l'Anah et par son prestataire - Contribuer à l'élaboration de la doctrine de relation usagers, conformément à la réglementation en vigueur - Contribuer à l'amélioration continue des offres de services auprès des usagers bénéficiaires - Répondre aux demandes d'assistance utilisateurs les plus complexes - Répondre aux courriers de réclamation papier
Activités principales (Description des tâches optionnelles)	<p>Le/la chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs se voit attribuer les missions suivantes :</p> <p>Missions opérationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la coordination des actions de l'Anah et du prestataire titulaire du marché des prestations de relation usagers - Produire et participer à la mise à jour de la documentation collective (supports de présentation, supports de communication et guides méthodologiques) à l'attention des différents acteurs (demandeurs, mandataires, prestataire, partenaires habilités) concernant la doctrine relative à la nouvelle aide issue du CITE - Participer à la comitologie de la gestion de la relation usagers (contribuer à la préparation des réunions avec les différentes parties prenantes) - Exprimer les besoins d'évolutions de l'application PEGA et participer à leur réalisation avec la DSI - Participer à la montée en compétences et au maintien des compétences des prestataires - Contribuer auprès du chargé de mission du service au suivi de l'activité du prestataire et de la qualité du service rendu <p>Missions d'assistance utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider le prestataire dans la résolution de ses demandes d'assistance qui n'auront pas pu être traitées en 1^{ère}

	<p>approche par le prestataire externe en raison de leur complexité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la demande de l'utilisateur et y apporter une réponse, le cas échéant en coordination avec d'autres parties prenantes de l'Anah et son prestataire - Répondre aux courriers de réclamation papier
Liaison hiérarchique	<p>Le/la chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs évolue sous l'autorité du Responsable du service des Relations avec les Usagers et Utilisateurs au sein la Direction des stratégies et relations territoriales (DSRT). Il détiendra par ailleurs un fort lien fonctionnel avec l'équipe chargée de la nouvelle aide issue du CITE (équipe « prime »).</p>
Relations internes / externes	<p>Le/la chargé.e d'assistance usagers et utilisateurs interagit avec des parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes : <ul style="list-style-type: none"> o L'équipe responsable du pilotage et de la supervision de la nouvelle aide issue du CITE, appelée « Equipe prime CITE » o Le Lab Innovation, chargé du développement et de l'ouverture de nouveaux services de l'Anah o Le chargé des habilitations dans le cadre de ses activités de soutien aux partenaires habilités o Le chargé du traitement et de la valorisation des données o Les autres Services de la DSRT - Externes : <ul style="list-style-type: none"> o Les demandeurs, mandataires et prestataires dans le cadre de sa mission de soutien et d'assistance utilisateurs o Le prestataire titulaire du marché relatif aux prestations d'instruction et de relation aux usagers o Les partenaires administratifs et les collectivités territoriales
Responsabilités	N/A
Conditions particulières d'exercice	<p>Poste prioritairement dédié à la nouvelle aide issue du CITE Localisation du poste : Anah siège La localisation du poste est appelée à évoluer à moyen terme (Paris/Ile-de-France accessible en métro) Déplacements ponctuels chez le prestataire</p>

Compétences clés	
Compétences nécessaires à la prise de poste (savoirs / savoir-faire /savoir-être)	<ul style="list-style-type: none"> - Aisance relationnelle - Capacités de communication et de gestion des conflits - Capacités analytiques et de synthèse - Capacités rédactionnelles

	<ul style="list-style-type: none">- Sens de la pédagogie- Connaissance des outils de gestion et de la relation client
Compétences souhaitées ou à développer	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance institutionnelle des politiques publiques- Connaissance du secteur de la rénovation énergétique et de ses enjeux- Posséder une première expérience dans un poste similaire- Maîtriser les outils métier