

REPUBLIQUE

FRANCAISE

SERVICES DU PREMIER MINISTRE

Création de poste ☒Remplacement de poste ☐Autre à préciser (justificatif) ☐A pourvoir au plus tôt(délai de traitement administratif
du dossier : 6 semaines)

Code poste RenoiRH :

FICHE DE POSTE VACANT

Auprès :	Direction interministérielle du numérique (DINUM)	
Lieu de travail :	20, avenue de Ségur 75334 Paris Cedex 07 <i>Le site est accessible aux personnes en situation de handicap</i>	
Catégorie :	A	Classement RIFSEEP : Groupe 2
Corps/grade :	Contractuel ou fonctionnaire	
Intitulé du poste :	Consultant interne « UX / design de services numériques »	
Position du poste dans l'organisation :	N+1 : Cheffe du pôle « design des services numériques » N+2 : Chef du département « Performance Services Numériques »	
Présentation du service :	<p>La DINUM (anciennement DINSIC) est un service du Premier ministre, placé sous l'autorité administrative du Secrétaire Général du Gouvernement, et relevant du ministre de l'Action et des Comptes publics, du ministre de l'Economie et des Finances et du secrétaire d'Etat chargé du Numérique. Elle définit la stratégie relative à la transformation numérique de l'Etat et coordonne sa mise en œuvre. Elle promeut l'innovation numérique comme levier de transformation du service public et des méthodes et outils de travail des agents publics. Elle veille à ce que les systèmes d'information et le développement du numérique concourent à l'amélioration de la qualité, l'efficacité, l'efficience et la fiabilité du service rendu et à la simplification des relations entre les usagers et les administrations de l'Etat, et entre celles-ci et les autres autorités administratives. Elle opère des services d'infrastructures à valeur ajoutée mutualisés entre les administrations, dont le réseau interministériel de l'Etat (RIE).</p> <p>A l'occasion des travaux de développement ou d'évolution de leurs services en ligne, les administrations doivent veiller d'une part à améliorer la qualité du service rendu aux usagers (simplification, réduction des délais, lutte contre l'exclusion numérique, accompagnement si nécessaire, amélioration des</p>	

	<p>informations et conseils proposés, etc.) et d'autre part à améliorer leur efficacité dans la façon de rendre le service.</p> <p>Dans le cadre de cet objectif, le pôle « design des services numériques » de la DINUM est chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● définir une stratégie globale pour l'évolution des services en ligne rendus aux usagers, tenant compte des décisions gouvernementales, des besoins des usagers, et des possibilités de mise en œuvre par les administrations A ce titre, il mesure et veille à la qualité des principaux services en ligne (notamment de leur design et de l'expérience utilisateur), développe la mise en œuvre du principe « dites-le-nous une fois » et la prise en compte de l'accessibilité par les personnes en situation de handicap. ● faire évoluer et piloter la mise en œuvre la politique de mesure des usages des services en ligne et de la satisfaction des usagers sur ces services en ligne (en particulier la mise à jour d'un tableau de bord des services publics numériques - observatoire.numerique.gouv.fr) ● fournir ressources et aide aux administrations pour la mise en œuvre et l'amélioration de leurs services en ligne : normes, référentiels, guides, outils, briques réutilisables (bibliothèque de composants, API, etc.) dispositifs d'accompagnement ; ● d'animer un réseau de correspondants dans les administrations ; ● de participer au développement d'une culture de Design au sein de l'État, et à la mise en communauté de compétences de design dans les administrations ; ● en lien avec l'Agence du Numérique, de stimuler en interministériel le développement d'actions en faveur d'une meilleure inclusion de l'ensemble des usagers dans le cadre de la transformation numérique des services publics ;
<p>Missions et activités du titulaire du poste :</p>	<p>Mission principale : Pour chaque service administratif en ligne de l'« observatoire de la dématérialisation de qualité des démarches administratives » (observatoire.numerique.gouv.fr) qui montre un besoin d'amélioration, accompagner le porteur dans la construction et le suivi d'un plan d'amélioration de la qualité de l'expérience de l'utilisateur du service.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apporter un premier niveau d'aide (diagnostic ; analyse des retours, avis et parcours des usagers ; propositions de pistes d'amélioration, d'idées de solutions) ● Orienter les porteurs des services numériques vers les dispositifs d'appui complémentaires adaptés aux besoins spécifiques de chacune de leurs démarches en ligne (aide au diagnostic, intervention de designers, etc.) ● S'assurer que l'administration porteuse de la démarche en ligne élabore un plan d'action, si besoin l'assister dans cette élaboration, puis veiller à sa mise en œuvre <p>Missions annexes : Le titulaire du poste participera par ailleurs aux autres actions du pôle en fonction des besoins et des opportunités.</p>

Contraintes du poste :	Pas de contrainte spécifique
Compétences et leurs niveaux :	<p><u>Savoirs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bonnes connaissances dans le domaine de l'expérience usager, du design, et de l'inclusion numérique ● Seront appréciées : <ul style="list-style-type: none"> ○ Des connaissances sur les démarches en ligne administratives, les démarches et acteurs de l'Etat en la matière ○ Des connaissances en matière d'accessibilité numérique <p><u>Savoir-faire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacité à résoudre des problèmes complexes et accélérer le développement solutions numériques en partenariat avec les ministères ● Excellente capacité de synthèse et de priorisation ● Capacités d'animation, de travail en équipe, de pilotage de chantier en transversal ● Seront appréciées : <ul style="list-style-type: none"> ○ expérience avec les outils de design (sketch, figma, etc) ○ expérience de mise en place de tests utilisateur ○ expérience en tant que product owner ou lead dev ○ des connaissances dans la data et les analytics ● Capacités rédactionnelles <p><u>Savoir être :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sens du service et de la facilitation ● Forte capacité de conviction et de pédagogie ● Sens des relations humaines ● Empathie pour les usagers du service public ● Rigueur et sens de l'organisation ● Volonté d'amélioration du service public et du fonctionnement de l'Etat
Personnes(s) à contacter : Candidature à adresser <i>par courriel</i>	<p>Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC)</p> <p>candidatures.dinsic@modernisation.gouv.fr</p> <p>Les services du Premier ministre sont engagés dans une politique active en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle et du handicap A ce titre, le ou la candidat(e) ne doit indiquer aucune information personnelle (âge, situation de famille, photographie) sur sa candidature. Nous conserverons, pour une durée de deux ans, l'ensemble des éléments que vous nous avez transmis afin de vous faire part d'opportunités futures susceptibles de vous intéresser.</p>