

## FICHE DE POSTE

Date	Du 07/06/2021 au 25/06/2021
Intitulé de Poste	Directeur (trice) de la direction Maîtrise des Trajectoires et de la Mise en Œuvre des projets métier (H/F)
Pôle emploi - Direction Générale – Direction de l'Offre de Services	

### Définition du poste

#### Le contexte :

Pôle emploi dispose d'un système d'information (SI) très important qui supporte l'ensemble des démarches et actions menées en faveur des demandeurs d'emploi et des entreprises. Ce système d'information est utilisé par nos agents mais aussi directement par nos utilisateurs au travers de nos sites internet.

Le SI accompagne systématiquement les transformations impulsées par les plans stratégiques successifs, il est donc en évolution permanente. La maîtrise des évolutions et leur inscription dans des trajectoires partagées entre les métiers et la DSI est un facteur déterminant pour la mise en œuvre des ambitions métiers.

Ces dernières années ont aussi émergés des projets « socles » structurants qui se doivent d'être portés en transverse au bénéfice de l'ensemble des métiers (Dématérialisation, GED, Modernisation des communications, gestion de l'information à destination des conseillers et des demandeurs d'emploi via les bases BUDI et CLARA...).

D'un point de vue méthodes, des évolutions importantes sont en cours depuis quelques années. Les approches agiles initialement très présentes au sein de la DSI s'installent au sein des Métiers. Les approches centrées utilisateurs sont devenues la norme, la direction générale a par exemple intégré un département ergonomie depuis 3 ans pour éclairer les décisions et les orientations en matière d'impact sur les activités.

Rattachée à la direction générale adjointe de l'offre de services, la direction de la maîtrise des trajectoires et de la mise en œuvre des projets métiers (MTMO) est une direction clef dans la déclinaison des projets métiers sur le volet SI et leur accompagnement.

Elle joue un rôle majeur au travers du service maîtrise des trajectoires, dans l'alignement des projets SI avec les ambitions et les objectifs des directions métiers (gestion de portefeuille projet), la déclinaison d'une planification pluriannuelle y compris budgétaire (Plan SI-métier), l'analyse des impacts (architecture d'entreprise et Data).

Elle accompagne opérationnellement les métiers au travers des deux départements MOA, métiers et transverse, dans l'identification et la spécification des besoins métiers, la priorisation et le suivi des évolutions.

Elle assure aussi, au sein du département validation et suivi du service, le suivi du fonctionnement du SI et l'orientation des efforts de correction et de réduction des irritants.

Bien que rattachée à la DGA offre de service cette direction accompagne aussi, sur son domaine d'intervention, une partie des autres directions métiers (direction de la stratégie, direction de la qualité, direction de la communication, direction de l'organisation et du pilotage....)

Elle est pour cela composée d'environ 53 agents et une quinzaine d'experts métier venant du réseau.

La direction recherche son.s.a prochain.e directeur.trice, un profil expérimenté dans le domaine de la Maîtrise d'ouvrage stratégique et opérationnelle, possédant une bonne connaissance du fonctionnement des administrations, de l'écosystème de l'emploi.

## **Missions et objectifs**

Rattaché(e) à la Directrice générale adjointe de l'Offre de Service, elle (il) devra mettre en œuvre les missions et objectifs dévolus à la direction :

- Sécuriser les décisions dans le respect des règles applicables au service public (maîtrise des processus RH, budgétaire et marché publics) ;
- Mettre en œuvre les orientations et priorités fixées par le gouvernement vis-à-vis de ce qu'il attend de Pôle emploi en matière d'accompagnement des recruteurs et des demandeurs d'emploi (en lien avec les territoires et les partenaires) et en rendre compte ;
- Créer une relation équilibrée avec les Métiers et la DSI dans une logique de partenariat apportant une valeur ajoutée globale. Cela suppose de favoriser le travail collaboratif avec à la fois les métiers et la DSI.
- Garantir la cohérence des évolutions liées au système d'information avec les ambitions des métiers. A ce titre une connaissance générale des approches de gestion de portefeuille, d'architecture métier et de gouvernance data serait souhaitable.
- Déployer au sein de la direction et en appui des métiers les activités liées à la maîtrise du patrimoine de données.
- Construire avec les acteurs DSI et métiers, de manière itérative le plan de réalisation et d'engagement. Préparer les arbitrages réguliers en animant les instances de gouvernance en place.
- Organiser et co-animer avec la DSI les instances d'arbitrage de haut niveau et le suivi des projets clefs
- Proposer et prendre en charge les projets de nature transverse dits « socles » à même d'améliorer et simplifier les activités des conseillers et des utilisateurs.
- Etre force de proposition auprès des métiers pour faire évoluer les services en fonction des besoins et de contraintes de cohérence globale, s'assurer de leur prise en compte dans le plan de réalisation de la DSI.
- Aider les métiers à instruire et spécifier leurs besoins, A ce titre une connaissance des différents domaines métiers, du parc applicatif et des utilisations dans le réseau serait souhaitée
- Aider les métiers à prendre en charge les obligations réglementaires liées au SI (RGPD, sécurité, accessibilité RGAA, homologation des services,...) et coordonner les moyens associés.

- Faire évoluer progressivement les modes de fonctionnements et les pratiques en adaptant ceux-ci au contexte de Pôle Emploi. Une connaissance des méthodes et des pratiques de management de projet est nécessaire

### **Management stratégique/Technicité/Cœur de métier**

- Manage à la fois en mode projets et récurrents,
- Impulse et intègre les nouveaux modes de management ouverts encourageant les initiatives ;
- Fait progresser les équipes dans l'acquisition de nouvelles compétences (maîtrise des données, architecture d'entreprise, ...)
- Fédère les équipes autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement ;
- Met en place des dispositifs permanents pour recueillir et évaluer les informations nécessaires au pilotage de sa Direction.
- Bonnes aptitudes à comprendre à la fois les enjeux métiers et les grandes tendances des systèmes d'information
- Capacité d'analyse, d'anticipation
- Capacité d'organisation;
- Capacité Rédactionnelle (formalisation de note) et de communication à l'oral
- Prend des décisions à l'appui des diagnostics fournis ;

### **Conduite opérationnelle/Responsabilité/Autonomie**

- Gère un budget local de 2,5 millions, un budget SI de 10 millions, 53 etp et une quinzaine d'experts métier ;
- Veille au respect de l'application de la Convention Collective Nationale de Pôle emploi ;
- Forte capacité de travail, grande disponibilité et une certaine sérénité dans les périodes de tension ;
- Sait écouter et créer des équilibres et rapprocher les points de vue
- Prend des décisions cohérentes avec les objectifs, contraintes et conséquences possibles ;
- Porte en toute responsabilité les projets/chantiers au sein de sa direction, en garantissant l'optimisation des moyens de maîtrise mis en œuvre, pour répondre à la performance ;
- Met en place des outils efficaces de mesure et de suivi de la qualité, de la coopération entre les équipes et de la réalisation des objectifs communs ;
- Met à disposition en interne direction et auprès des acteurs métiers les données nécessaires à la prise de décision éclairée.
- Est garant de la délivrance de l'offre de service de son domaine d'intervention, auprès des clients internes avec lesquels il adapte son offre de service ;
- Rend compte des résultats auprès du DGA et lui fournit tous les éléments de décision pour faciliter les arbitrages;
- Définit et veille à l'animation des dispositifs de pilotage et de reporting, de nature à faciliter la prise de décision et les alertes ;

## **Environnement relationnel**

- Conduit des relations internes et externes relatives à son domaine métier ;
- Bonne capacité à travailler en transversalité les autres directions de la DG notamment les directions de l'Offre de Services (DOS), la direction des systèmes d'information (DSI), la direction du pilotage de la performance et de l'organisation du travail (DPPOT), la direction statistiques, études et évaluation (DSEE) et avec le réseau

Un goût marqué pour l'écosystème de Pôle emploi et une bonne capacité à travailler en mode collaboratif sont des atouts indispensables pour réussir dans ce poste.

## **Communication**

- Capacité de représentation et de communication ;
- Porte les orientations stratégiques, décisions et valeurs de Pôle emploi ;
- Communique auprès des équipes de sa structure sur les bénéfices des évolutions, des changements et des opportunités nouvelles ;
- Publie les résultats et analyses sur son périmètre ;
- Représente Pôle emploi en externe auprès des instances en charge de la qualité de service de l'action publique ;
- Partage avec ses pairs dans les grandes structures publiques et privées à réseau.
- Capacité à définir et mettre en place une organisation, en l'espèce l'organisation des relations entre les métiers de la MOA et de la DSI
- Capacité à conduire des démarches fondées sur l'agilité au sein des métiers et en relation avec la DSI

## **Compétences :**

- Gère l'incertitude ;
- Fait preuve d'agilité stratégique ;
- Mobilise des réseaux étendus ;
- Sait donner du sens ;
- Sait communiquer en toutes circonstances ;
- Mobilise les meilleurs talents pour l'Etablissement ;
- Inspire confiance ;
- Fait preuve de courage ;
- A une vraie conscience de lui/d'elle-même.

Poste basé à Paris (20)

Candidature à adresser à Misoo YOON, DGA : [misoo.yoon@pole-emploi.fr](mailto:misoo.yoon@pole-emploi.fr)