

Responsable Relations Utilisateurs

 **Début : Dès que possible**

 **Paris**

 **Télétravail partiel**

 **Bac + 5**

L'Inserm est le seul organisme public français entièrement dédié à la recherche biologique, médicale et en santé des populations. Il dispose de laboratoires de recherche sur l'ensemble du territoire, regroupés en 12 Délégations Régionales. Notre institut réunit 15 000 chercheurs, ingénieurs, techniciens et personnels administratifs, avec un objectif commun : améliorer la santé de tous par le progrès des connaissances sur le vivant et sur les maladies, l'innovation dans les traitements et la recherche en santé publique.

Rejoindre l'Inserm, c'est intégrer un institut engagé pour la parité et l'égalité professionnelle, la diversité et l'accompagnement de ses agents en situation de handicap, dès le recrutement et tout au long de la carrière. Afin de préserver le bien-être au travail, l'Inserm mène une politique active en matière de conditions de travail, reposant notamment sur un juste équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

L'Inserm a reçu en 2016 le label européen HR Excellence in Research et s'est engagé à faire évoluer ses pratiques de recrutement et d'évaluation des chercheurs.

Emploi

Poste ouvert aux candidats

- Agents fonctionnaires de l'Inserm par voie de mobilité interne
- Agents fonctionnaires non Inserm par voie de détachement
- CDD agents contractuels

Catégorie

A

Corps

IE-Ingénieur d'études

Emploi-Type

Fonction : Chargé.e de domaine fonctionnel et pilotage (chargé.e de relation sur l'offre de services)

Structure d'accueil

Unité

UMS 47 France Cohortes

A propos de la Structure

L'Unité mixte de service (UMS) France Cohortes associe plusieurs tutelles académiques dont l'Inserm, et s'inscrit dans un contexte évolutif de déploiement de services, au bénéfice des cohortes épidémiologiques. Afin d'offrir un accompagnement optimal aux cohortes de cette UMS, un centre de services vise à apporter des services mutualisés aux cohortes épidémiologiques sur les aspects de système d'information, réglementaires, les outils de production, de diffusion et d'exploitation des données. L'un des enjeux est de coordonner la mise en œuvre de l'ensemble de ces services en cohérence avec le Système d'information et les acteurs participant à sa maintenance, et de l'articuler avec les différents services supports des tutelles de l'UMS.

Directeur

Grégoire Rey

Adresse

48-50, rue Albert 75013 Paris

Délégation Régionale

Inserm Paris Île-de-France Sud

Description du poste

Mission principale

La personne recrutée aura pour mission d'assurer la mise en place, la gestion et le développement du pôle relations utilisateurs de France Cohortes, en étroite collaboration avec les différents services supports impliqués dans la prise en charge des demandes de services (acteurs internes et externes de l'UMS).

Activités principales

- Organiser et mettre en place les processus de mise en œuvre des services, de traitement des incidents et des demandes de travaux pour les cohortes de l'UMS :
 - Garantir la cohérence des services transversaux au regard de l'évolution des besoins utilisateurs et de la réglementation
 - Manager les personnels en charge de l'instruction de premier niveau
- Mettre en œuvre une procédure standard d'intégration d'une cohorte dans l'UMS (recueil des besoins, définition des critères d'évaluation et prérequis, circuit de validation institutionnel, tarification des services)
- Participer au recueil des besoins et à l'évaluation des demandes d'intégration de nouvelles cohortes dans l'UMS
- Coordonner une documentation de réponse-type et de FAQ
- Mettre en place et animer la politique de management de la qualité sur l'ensemble du périmètre des services mis en œuvre par France Cohortes :
 - Suivre l'évolution de la satisfaction des utilisateurs pour les services délivrés
 - Mettre en œuvre les opérations et processus d'amélioration de la relation client/utilisateur
- Participer à la construction d'un modèle économique, à l'analyse budgétaire et aux besoins en ressources humaines
- Coordonner la rédaction de rapports d'activité annuels sur la fourniture des services par l'UMS
- Etre en charge de l'expression de besoin, du choix et de la recette d'un outil facilitant le suivi utilisateurs et la tarification des services
- Conseiller et soutenir la direction de l'UMS France Cohortes dans la coordination des projets en lien avec le déploiement de ses services
- Représenter l'UMS France Cohortes lors d'actions de communication auprès d'institutions ou de partenaires

Spécificité(s) et environnement du poste

- Facilité à collaborer avec des interlocuteurs nombreux et variés

Connaissances

- Connaissance des institutions dans le domaine de la santé et de la recherche.
- Connaissance de la réglementation sur les données de santé
- Connaissances des processus de management de la qualité
- Connaissance des normes ITIL V3/V4 appréciée
- Connaissance des enjeux de la tarification des services

Savoir-faire

- Capacité organisationnelle et rédactionnelle
- Sens de la négociation
- Gestion d'une équipe
- Rédaction de cahiers des charges
- Maîtrise des logiciels bureautiques courants
- Accompagner les utilisateurs et gérer les incidents et réclamations
- Conduite de réunions

Aptitudes

- Qualité relationnelle et facilité à travailler en équipe avec de nombreux acteurs
- Capacité d'adaptation et d'analyse
- Force de proposition et d'initiative
- Aptitude à communiquer devant un large public.

Expérience(s) souhaité(s)

- Première expérience dans le domaine de la recherche ou du financement de la recherche en lien avec la gestion de projet ou le domaine du management de la qualité.

Niveau de diplôme et formation(s)

- Formation de niveau Bac +3 à Bac +5 dans le domaine de l'administration des données (data steward), de la relation client, ou Diplôme d'école de commerce.

Informations Générales

Date de prise de fonction

Janvier 2024

Durée (CDD et détachements)

CDD de 12 mois

Renouvelable : OUI NON

Temps de travail

- Temps plein
- 38h30 par semaine

Activités télétravaillables

OUI * NON

* 2 à 3 jours par semaine maximum sur accord du responsable hiérarchique

Rémunération

- Entre 2 494 € et 3 640 € bruts mensuels (négociable) en fonction de votre profil et expérience professionnelle sur des postes de niveau équivalent.

Avantages

- Congés Annuels et RTT : 45 jours
- Restauration collective subventionnée sur place
- Comité d'action sociale (prestations sociales, culturelles, sportives)
- Transports publics remboursés partiellement

Modalités de candidature

Date limite de candidature

Modalités de candidature

- Envoyer CV et lettre de motivation à : **Recrutement.FC@inserm.fr** avec la référence IE-RU-102023
- Préciser vos prétentions salariales

Pour en savoir +

- Sur France Cohortes : <https://francecohortes.org>
- Sur l'Inserm : <https://www.inserm.fr/> ; site RH : <https://rh.inserm.fr/Pages/default.aspx>