

IDENTIFICATION DU

POSTE : RÉSIDENCE :

DIRECTION :

INTITULÉ DU POSTE : **Chargé(e) de mission Expérience Utilisateur**

CATÉGORIE :

GRADE¹ :

CONTEXTE DU RECRUTEMENT :

Nom du titulaire précédent ou actuel :

DURÉE D'OCCUPATION SOUHAITABLE DU POSTE

durée minimale :

durée maximale :

LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GÉOGRAPHIQUE

Direction ou service :

Sous-direction :

Bureau et secteur :

Adresse :

Informations complémentaires :

LE POSTE ET SON ENVIRONNEMENT :

DESCRIPTION DU SERVICE : missions, organisation, nombre d'agents

La sous-direction des systèmes d'information et de communication est organisée en trois bureaux :

- Le bureau SI1 est chargé des études et des projets du système d'information douanier.
- Le bureau SI2 est chargé des infrastructures techniques et de sécurité.
- Le bureau SI3 est chargé du soutien et de la satisfaction des utilisateurs ainsi que des services supports transverses (budget, finances).

La sous-direction :

- élabore la trajectoire d'évolution fonctionnelle et technique du système d'information de la direction générale, qui s'aligne sur les priorités stratégiques de la Douane
- assure la fonction d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des autres sous-directions, de la direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières et du service national de douane judiciaire
- pilote les projets découlant de la trajectoire d'évolution en s'appuyant sur les compétences de développement présentes au centre informatique douanier et à la direction nationale des statistiques du commerce extérieur ou en s'appuyant sur des compétences externes.
- participe aux travaux des instances européennes et internationales dans le domaine de l'informatique douanière,
- participe aux travaux des instances ministérielles et interministérielles de mutualisation des SIC,
- pilote l'hébergement, l'exploitation et le maintien en conditions opérationnelles du système d'information douanier, en s'appuyant sur le centre informatique douanier et la direction nationale des statistiques du commerce extérieur, avec des standards de production en termes d'architecture et de processus.
- pilote les services d'assistance aux utilisateurs des centres informatiques
- assure une veille technologique et mène des travaux expérimentaux de manière à accompagner la transformation numérique de la Douane
- veille à la sécurité des systèmes d'information.

DESCRIPTION DU POSTE : missions, attributions et activités

La douane conduit actuellement une démarche de transformation de ses modes de fonctionnement interne, en tirant parti de ce que les outils numériques comme le collaboratif, la mobilité, le big data, la blockchain, etc...peuvent apporter. Cette transformation digitale sera envisagée à la fois via de l'innovation incrémentale et via de l'innovation de rupture.

Pour conduire cette transformation, il est nécessaire de:

- définir la vision et les objectifs stratégiques ;
- imaginer de nouveaux processus et les tester ;
- une fois un processus validé, piloter la réalisation des chantiers techniques de transformation ;
- faire évoluer les métiers et l'organisation, conduire le changement.

Afin d'être capable de couvrir ces items, la douane se réorganise et crée en 2018 :

- une cellule Stratégie, Prospective, Innovation et Digital (SPID), directement rattachée au Directeur Général, qui explorera les impacts organisationnels et déterminera les champs de la transformation ;
- au sein de la sous-direction des systèmes d'information et de télécommunications, une cellule Innovation et Digital, directement rattachée à la sous-directrice, qui assurera la veille technologique, explorera les usages actuels et futurs et proposera à SPID des maquettes et prototypes.

La cellule Innovation et Digital sera composée de 3 chargés de mission :

- 1 chargé de mission Transformation Digitale, positionné sur l'Expérience Utilisateur
- 1 chargé de mission Innovation et Prototypage, positionné sur la veille technique et la réalisation de prototypes
- 1 chargé de mission Transformation Digitale, positionné sur le pilotage de la transformation

Elle aura pour mission de suivre les chantiers de transformation et d'innovation et mettra en oeuvre une démarche de design centrée utilisateur, qui permettra de déboucher sur de la conception, du prototypage et la généralisation des solutions.

Le chargé de mission Expérience Utilisateur a pour mission de mettre en place une démarche de conception centrée utilisateur. Cette démarche devra permettre d'identifier les besoins et les attentes des utilisateurs, ainsi que les freins et leviers pour la mise en place et l'adoption d'un nouvel outil digital. Elle ira jusqu'à l'élaboration de parcours utilisateurs, leur priorisation et leur description, afin de préparer la phase de prototypages. Les prototypes réalisés seront ensuite testés, analysés et évalués.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

- | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pilotage | <input type="checkbox"/> Rédaction | <input type="checkbox"/> Conseil | <input type="checkbox"/> Gestion de procédures | <input type="checkbox"/> Secrétariat |
| <input type="checkbox"/> Encadrement | <input type="checkbox"/> Études, recherches | <input type="checkbox"/> Animation | <input type="checkbox"/> Contrôle, vérification | <input type="checkbox"/> Information, accueil |
| <input type="checkbox"/> Coordination | <input type="checkbox"/> Veille | <input type="checkbox"/> Conception | <input type="checkbox"/> Saisie informatique | <input type="checkbox"/> Classement, archivage |

Autres (préciser) :

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS RÉCEMMENT / QUELQUES DOSSIERS À VENIR

RELATIONS FONCTIONNELLES AVEC :

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Les autres bureaux de la direction générale | <input type="checkbox"/> Les services déconcentrés | <input type="checkbox"/> D'autres ministères |
| <input type="checkbox"/> Les agents du ministère | <input type="checkbox"/> Les cabinets ministériels | <input type="checkbox"/> Des organismes étrangers |
| <input type="checkbox"/> Les autres directions du ministère | <input type="checkbox"/> Le secteur privé | <input type="checkbox"/> Des établissements publics |

Principaux interlocuteurs :

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

Les compétences mises en œuvre sur le poste

| SAVOIRS ² | NIVEAU DE COMPÉTENCE ATTENDU SUR LE POSTE* | |
|----------------------|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| SAVOIR-FAIRE ² | NIVEAU DE COMPÉTENCE ATTENDU SUR LE POSTE* | |
|---------------------------|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| SAVOIR-ETRE ² | NIVEAU DE COMPÉTENCE ATTENDU SUR LE POSTE* | |
|--------------------------|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Connaissances souhaitables : Design Thinking, Storyboarding, méthodes agiles, AB testing, wireframing

PERSONNES À CONTACTER (nom, prénom, fonction, téléphone, adresse électronique)

Anne-Florence Canton – sous-directrice SI – anne-florence.canton@douane.finances.gouv.fr