

## **Pôle emploi cherche son / sa futur.e directeur.trice de l'expérience utilisateur et du digital !**

<b>Intitulé de Poste</b>	<b>Directeur (trice) de la direction expérience utilisateur et du digital (H/F)</b> <i>Poste de cadre dirigeant</i>
<b>Lieu d'exercice</b>	<b>1 avenue du docteur Gley, 75020 Paris</b>
<b>Date limite de candidature :</b>	<b>11 septembre</b>
<b>Contact</b>	<b>Misoo YOON, DGA en charge de l'offre de services</b> <b>Misoo.yoon@pole-emploi.fr</b>

### **Définition du poste**

#### **Le contexte :**

Pôle emploi est particulièrement mature sur le digital. L'établissement est en effet engagé depuis 2012 dans une démarche d'innovation et d'ouverture qui s'est traduit notamment par la création d'un Lab de co-innovation et de design de services, le lancement de démonstrateurs avec les startups, l'ouverture des données en mode API, un programme d'intrapreneuriat. Le taux de satisfaction de l'ensemble des services digitaux de Pôle emploi (pole-emploi.fr, l'emploi store, les applications mobiles) a atteint 90% fin 2019.

Rattachée à la direction générale adjointe de l'offre de services, la direction de l'expérience utilisateur et du digital est une direction clef dans la transformation des méthodes de travail, de conception et de suivi de la performance des services. Elle est pour cela composée d'environ 30 agents et une dizaine d'experts métier venant du réseau travaillant au sein de 3 départements : open innovation, incubation et visions usagers.

La direction recherche son.sa prochain.e directeur.trice, un profil expérimenté dans le domaine de la transformation digitale, possédant une bonne connaissance du fonctionnement des administrations et 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 ;

- Impulser des innovations, être force de proposition pour faire évoluer les services en fonction des besoins, s'assurer de leur pertinence et de leur usage, accroître leur lisibilité et leur accessibilité. A ce titre, la connaissance des méthodes marketing serait appréciée ;
- Poursuivre la transformation de la direction dans son rapprochement avec les autres directions métiers en charge de l'offre de services pour les recruteurs et les demandeurs d'emploi mais également les directions régionales de Pôle emploi.
- Faire connaître les avancées de la direction, diffuser la culture « centré utilisateur », « open data » et « produit » dans l'organisation, en développant une communication et des modalités d'accompagnement adaptées.
- Proposer de nouvelles innovations et appuyer la mise en œuvre de recommandations issues de diagnostics objectifs et d'explorations quantifiées des problématiques rencontrés par les utilisateurs, dans un souci d'amélioration constante de l'expérience utilisateur.
- Représenter Pôle Emploi et ses initiatives digitales à l'extérieur de l'organisation.
- Faire avancer et rendre compte de l'impact des projets portés en propres par la direction (emploi-store, API, startups internes, approche marketing....)

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

- Manage à la fois en mode projets et récurrents,
- Impulse et intègre les nouveaux modes de management ouverts encourageants les initiatives ;
- Fait progresser les équipes dans l'acquisition de nouvelles compétences (telles que le marketing des services, l'approche product manager, la data analyse)
- 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 finement et ressentir les signaux faibles des évolutions digitales comme des attentes culturelles de demain ;
- Capacité d'analyse, d'anticipation et d'innovation ;
- 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 millions, un budget SI de 6 millions, 32 etp et une dizaine d'experts métier ;
- Animation du réseau des ambassadeurs « digital » ;
- Forte capacité de travail, grande disponibilité et une certaine sérénité dans les périodes de tension ;
- Veille au respect de l'application de la Convention Collective Nationale de Pôle emploi ;
- 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 ;
- Est garant de la délivrance de l'offre de service de son domaine métier, auprès des clients internes ;
- Rend compte des résultats auprès du DGA ;
- 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**

Pôle emploi anime des revues de propositions innovantes tous les mois pour permettre de détecter la valeur des propositions du marché, lors desquelles la découverte de la valeur sert bien entendu d'analyse comparée sur notre performance mais aussi à lancer des démonstrateurs avec de nombreuses start-up.

La mise à disposition d'un large pan des données et services de Pôle emploi en mode API permet à Pôle emploi d'être un acteur favorisant très largement la coopération digitale et en tirant de nombreux bénéfices.

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

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.

## **Compétences**

- Développe une vision stratégique ;
- Capacité à mobiliser, fédérer, entraîner ;
- Faire preuve d'empathie : interagir positivement, reconnaître et répondre aux besoins, des interlocuteurs/personnes ;
- Supporter et accompagner le développement de l'équipe ;
- Assumer ses responsabilités ;
- Communiquer sa vision (raison d'être, enjeux et défis) ;
- Fixer des objectifs ambitieux et réalistes ;
- Créer les conditions favorables pour développer, favoriser l'émergence des talents et des compétences de ses équipes, les accompagner, dans une logique de délégation et de responsabilisation ;
- Capacité à coopérer, collaborer et co-développer ;
- Faire preuve de courage managérial : savoir dire les choses ; et gérer les priorités ;
- Capacité à gérer les conflits, les oppositions, les situations de crise ;
- Savoir faire preuve de curiosité, esprit d'innovation, d'adaptabilité et d'agilité ;
- Capacité à prendre des initiatives, à décider ;
- Capacité de remise en cause positive, connaissance de soi, travail sur soi, gestion de son ego, humilité, exemplarité.