

OFFRE D'EMPLOI

Chargé de relations clients professionnels

Direction des programmes et de l'appui aux politiques publiques

L'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) est l'opérateur de l'Etat en matière d'information géographique et forestière de référence en France. Sa vocation est de produire, de collecter et de diffuser des données indispensables à l'évaluation et à la mise en œuvre des politiques publiques de prévention des risques, de préservation de l'environnement ou encore d'aménagement du territoire. Pour garantir une information géographique riche, complète et actualisée, l'IGN fédère un écosystème de partenaires pour la production collaborative des données utiles au plus grand nombre, notamment aux décideurs publics. En tant qu'animateur de communautés de producteurs et d'utilisateurs, l'IGN leur apporte conseil et assistance dans la définition et la qualification de leurs besoins en géodata, tout en leur offrant des outils pour faciliter l'appropriation et l'utilisation de ces données. Grâce à son école d'ingénieur, ENSG-Géomatique, et à ses équipes de recherche pluridisciplinaires, l'institut dispose de savoir-faire pointus et d'un potentiel d'innovation de haut niveau dans plusieurs domaines (géodésie, inventaire forestier, topographie, photogrammétrie, intelligence artificielle, etc.).

L'IGN est un établissement public à caractère administratif placé sous la double tutelle des ministères chargés de l'écologie et de la forêt.

Contexte du poste

La direction des programmes et de l'appui aux politiques publiques (DP) assure les relations institutionnelles avec les organismes publics et privés, recueille les besoins, programme et pilote les activités opérationnelles de l'IGN ainsi que l'évolution des capacités mises en œuvre par l'institut ou proposées aux partenaires, facilite et promeut l'utilisation des infrastructures de données et de services auxquelles l'IGN contribue, et anime des communautés d'utilisateurs. La DP est aussi chargée d'élaborer la stratégie de l'IGN selon les orientations de la direction générale, de la décliner en objectifs, et d'en suivre la réalisation. La DP contribue enfin à la transformation de l'établissement en coordonnant la mise en œuvre des projets structurants qui visent à faire évoluer les activités opérationnelles dans différentes dimensions (techniques, méthodologies, métier, etc.).

La DP est composée d'une équipe de direction et de 4 services.

Au sein de la DP, le SDPU assure la maîtrise d'ouvrage des opérations récurrentes. Il conçoit, valide et documente l'offre dérivée de données, produits et services, organise et valide leur diffusion, et valorise les solutions existantes pour de nouveaux usages. Il assure la relation utilisateurs en animant des communautés, et en facilitant l'accès et l'usage des données et produits. Il identifie, analyse et fait remonter des besoins d'évolutions ou de nouveaux besoins en ce faisant le relai du commanditaire utilisateur.

Au sein du SDPU, le département communauté d'usages professionnels est chargé d'animer les communautés professionnelles, d'accompagner les utilisateurs pour faciliter l'accès et l'usage des données, produits et services et de gérer les relations utilisateurs et contributeurs. Il valorise les solutions existantes pour de nouveaux usages, identifie les besoins, propose des adaptations et fait remonter les besoins d'évolutions.

Missions

Au sein du département le chargé de relations clients professionnels écoute et conseille les utilisateurs et les clients pour répondre au mieux à leurs attentes.

Ses principales missions sont :

- Écouter, conseiller les utilisateurs
- Proposer aux utilisateurs des produits et services adaptés ou leur adaptation à leurs besoins
- Assurer le suivi des retours utilisateurs
- S'approprier les produits et services de l'IGN
- Représenter l'IGN auprès des utilisateurs

Contraintes : Nécessité de permanences téléphoniques

Profil recherché

Compétences attendues :

Compétences managériales (hiérarchique et fonctionnel)

- Savoir représenter l'établissement en externe

Compétences techniques

- Connaître l'offre de produits et services de l'IGN et leur modalité de diffusion
- Savoir collecter, identifier et analyser les demandes et besoins utilisateur quels que soient les canaux de communication utilisés (sites internet, réseaux sociaux, courriers)
- Savoir répondre aux demandes et besoins des utilisateurs
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les outils métiers spécifiques (SAP, outil CRM, Bases de données...)

Compétences organisationnelles

- Savoir analyser, synthétiser et partager des informations
- Savoir aller chercher l'information auprès des personnes ressources

Compétences relationnelles

- Savoir établir un contact efficace et adapté aux différents interlocuteurs internes et externes
- Savoir assurer la relation client au travers des outils à disposition (téléphone, mail, réseaux sociaux...)
- Savoir s'exprimer clairement verbalement et/ou par écrit

Conditions

Type de contrat : CDD d'avril à juillet, prolongeable 2 mois

Rémunération : selon diplômes et expériences

Prise de poste : dès que possible

Lieu de travail : IGN – 73 avenue de Paris – 94160 Saint Mandé – proximité métro ligne 1 et RER A

Contact

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) à :

recrutement-mobilite@ign.fr

sous la référence : YLD-SDPU-D3-CDD

Renseignements

Renseignements techniques : LEBRE Magalie 01 43 98 62 51

Renseignements administratifs : LE DISEZ Yann recrutement-mobilite@ign.fr