

Directrice/Directeur des relations utilisateurs

À PROPOS DU GIP RENATER :

RENATER, acteur majeur du numérique de la communauté Enseignement et Recherche, conçoit et exploite le réseau sécurisé à très haut débit fournissant une connectivité nationale et internationale dédiée à plus de 2 millions d'utilisateurs, (chercheurs, enseignants, personnels techniques et administratifs, étudiants) à travers 1400 sites répartis sur le territoire, y compris l'outremer. RENATER propose ainsi un portefeuille de services (connectivité et transport réseau, mobilité, visioconférence, sécurité, fédération d'identités, messagerie, antispam), ainsi que des services collaboratifs performants et adaptés aux besoins de la communauté. L'objectif constant de RENATER est d'anticiper l'évolution des usages et des technologies afin d'apporter des solutions toujours plus performantes à ses utilisateurs.

RENATER est membre actif du réseau pan-européen GÉANT, dédié à la communauté Recherche et Enseignement International. Il soutient la coopération internationale en partageant au sein de cette communauté les travaux de R&D et la diffusion des services.

LE PERIMETRE D'INTERVENTION ET RESPONSABILITES DE LA DIRECTION UTILISATEURS :

Sous l'autorité du directeur général, la directrice/le directeur des relations utilisateurs est chargé de piloter l'ensemble des missions de la Direction Utilisateurs (DU).

La DU regroupe 12 collaborateurs répartis sur 3 sites (Montpellier, Paris et Rennes) en charge de piloter le développement de la communauté des utilisateurs, d'assurer la contractualisation avec les établissements et de les accompagner tout au long de leurs relations avec RENATER.

Cette direction s'articule autour de 4 départements ayant principalement les missions suivantes :

- Relation Établissements et Animation de la Communauté :
 - Assurer la mise à disposition de l'offre de services ainsi que le suivi administratif et contractuel des établissements ;
 - Assurer les missions d'animation de la communauté ESRI et ENJS : établir la stratégie événementielle, piloter la définition et la mise en place de l'offre de formation ainsi que l'organisation d'événements (e.g., JRES) ;
 - Piloter les groupes utilisateurs ;
- Engagement et Accompagnement :
 - Établir la stratégie de prospection ;
 - Traiter ou piloter le traitement des demandes des établissements, les accompagner, leur apporter conseil et s'assurer de la qualité de notre relation avec eux ;
 - Assurer le suivi, le pilotage et les phases commerciales des services fournis par le GIP aux établissements ;
 - Animer la communauté des réseaux d'accès, piloter l'opération de certains d'entre eux ;
- Marketing, de la stratégie à la mise en œuvre :
 - Marketing stratégique : connaissance établissement, recueil des besoins, politique tarifaire, co-construction de l'offre de service et des modèles économiques ...
 - Marketing opérationnel : établissement de la ligne éditoriale, communication des offres, ...
- Communication institutionnelle du GIP, de la stratégie à la mise en œuvre :
 - Plan de communication annuel ;
 - Élaboration de contenus tout format, ainsi que du rapport d'activité du GIP ;
 - Veille et relation presse.

VOS MISSIONS :

En tant que membre du COMEX (Comité Exécutif) du GIP, vous assurez les missions suivantes :

- Participer à la définition et mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise ;
- Assurer une vision et un esprit d'analyse transverse des objectifs, du fonctionnement et des processus du GIP ;
- Travailler en équipe avec les membres du COMEX pour assurer le succès d'ensemble de RENATER au service de sa Communauté.

En tant que directrice/directeur des relations utilisateurs, vous managez, coordonnez et supervisez les activités des différentes équipes de la DU :

- Vous assurez, en collaboration avec les autres directions, la cohérence opérationnelle des métiers de cette direction, et par là :
 - Déclinaison de la stratégie du GIP au sein de la DU ;
 - Veille, prospective et Innovation sur son périmètre ;
 - Coordination et mise en œuvre de sa stratégie ;
 - Coordination et contribution à ses missions ;
 - Soutien opérationnel de ses équipes ;
 - Apport de vos expertise et expérience sur les métiers de cette direction ;
- Vous assurez de plus, en collaboration avec la Direction Financière et la Direction des ressources Humaines et des Moyens, la gestion de cette direction :
 - Organisation de la direction ;
 - Management direct des responsables de département ;
 - Gestion des moyens humains (recrutements, formations, ...) ;
 - Gestion budgétaire (planification, suivi, ...) ;
 - Gestion des achats.

Des déplacements sont à prévoir en France et potentiellement à l'étranger.

Vous pourrez être sollicité pour participer à des groupes de travail de la communauté Enseignement Recherche (France et/ou Europe) ainsi que dans le pilotage ou le sponsoring d'activités au sein du GIP.

VOS COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

SAVOIR ET SAVOIR-FAIRE

- Management d'équipe (fixation d'objectifs, feed-back, identification des leviers de motivation, développement des compétences) ;
- Communication, vulgarisation et pédagogie à l'oral et à l'écrit ;
- Gestion des urgences et gestion de crise ;
- Forte expertise en services et relations utilisateurs/clients ;
- Bonne capacité rédactionnelle ;
- Maîtrise de l'anglais ;
- Connaissances de gestion : finances, RH, achats, commande publique, qualité, contrats de services aux utilisateurs, montage et gestion de projets ;
- Connaissance de la réglementation du périmètre fonctionnel ;
- Connaissance approfondie de la communauté éducation-recherche.

VOTRE SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité de décisions et sens des responsabilités ;
- Capacité d'adaptation et de recherche constante d'amélioration ;
- Aptitude à la négociation, au dialogue et à l'écoute ;
- Capacité à créer une relation de confiance avec les équipes, à les motiver et à les fédérer ;
- Réactivité et disponibilité aux autres ;
- Sens de l'observation, de l'anticipation et de l'initiative ;
- Capacité d'analyse et synthèse ;
- Capacité à convaincre.

FORMATION REQUISE PAR LE POSTE :

Bac+5 dans le domaine du management, de la technologie ou équivalent ;
Formation et/ou expérience probante en management et gestion des relations clients

MODALITES D'ACCUEIL DANS LA STRUCTURE :

Poste ouvert aux contractuels (CDI de droit privé), et aux personnels titulaires de fonctions publiques, détachement ou mise à disposition.

LIEU DE TRAVAIL :

PARIS ou RENNES, avec des déplacements réguliers sur le territoire français.
Télétravail de 1 à 3 jours possible.

DATE DE VACANCE DE L'EMPLOI : 01/09/2022

CONTACT : recrutement@renater.fr