DOMAINES DE COMPETENCE

Organisation, Management, Conduite du changement
Conduite de projet
Management d'équipe
Finances, Contrôle de Gestion

EXPERIENCE

Depuis 2015 – Directrice « Organisation et Management » - Nantes Métropole et Ville de Nantes

- Création de la direction avec mutualisation des fonctions de conseil en organisation
- Management de l'activité de conseil et d'une équipe de 9 personnes en management direct
- Conduite et réalisation de missions de conseil en organisation et management auprès des directions
- Appui à la direction générale pour la mise en œuvre du projet managérial de la collectivité

2008 à 2015 – Directrice « Organisation & Collaboratif » – Nantes Métropole et Ville de Nantes

- Création de la direction avec mutualisation des équipes en charge de l'intranet, des services documentation
- Elaboration et mise en œuvre de la stratégie en matière d'outils collaboratifs et plus particulièrement de l'intranet
- Participation au pilotage des systèmes d'informations en lien avec la DSI par le développement de l'analyse de la valeur
- Accompagnement de projets de dématérialisation et de mise en place de e-démarches sur le volet organisationnel
- Elaboration et mise en œuvre d'une démarche de management de l'information
- Management de trois secteurs d'activité (intranet, conseil organisation Si, gestion documentaire) et d'une équipe de 10 personnes dont 7 en management direct

2002 à 2008 – Consultante interne en Organisation & Management – Ville de Nantes

- Participation à l'élaboration et au pilotage d'une démarche managériale sur l'ensemble de la collectivité
- Conduite et réalisation de missions de conseils en organisation et management auprès des directions
- Coordination des systèmes d'information de la collectivité de 2002 à 2004

1997 à 2002 – Cellule de gestion de la Direction Générale du Personnel et des Relations sociales – Ville de Nantes

- Gestion administrative et financière de la Direction Générale
- Coordination du système d'information Ressources Humaines
- Réalisation du bilan social
- Conduite de projets transversaux à la direction générale

1991 à 1997 – Contrôleur de gestion – Ville de Nantes

- Participation à la construction des dispositifs de contrôle interne et externe
- Mise en œuvre du contrôle interne auprès des directions de la collectivité
- Mise en œuvre du contrôle externe : suivi permanent de sociétés d'économies mixtes, études financières d'associations, de SEM, d'organismes d'HLM rétrospectives et prospectives….

Mme la Maire – Ville de Nantes
Département ressources humaines
EDC – Mission Transversale DEDP
2 rue de l'Hôtel de Ville
44923 Nantes cedex 9

Sainte-Luce-sur-Loire, le 1er juillet 2018

Objet : offre d'emploi n° 9372

Madame,

Votre annonce concernant le recrutement d'une directrice de la relation aux usagers a retenu toute mon attention. Cette direction a en effet un contact direct avec les habitants et usagers et a donc un rôle majeur pour l'image du service public à Nantes.
Les enjeux des prochaines années sont nombreux.
Les échéances électorales à venir vont fortement mobiliser les équipes du service élections et nécessiter un pilotage rigoureux.
La mise en œuvre de la stratégie de la collectivité en matière de qualité de la relation usagers va également fortement mobiliser la direction, du fait de son rôle transversal en matière d'accueil et d'information de premier niveau mais également sur ses activités de délivrance de prestations. Dans une logique de relation multicanale, il s'agira de poursuivre le travail engagé avec la mise en place d'Allo-Nantes, et d'aller plus loin dans la mise en cohérence des différents modes de sollicitations à distance. Il s'agira également de faire évoluer l'accueil physique tant dans l'aménagement des lieux que dans l'évolution des pratiques et des postures des agents d'accueil.

Les problématiques à traiter seront à la fois organisationnelles, numériques et humaines. Les changements à mettre en œuvre devront fortement associer les usagers et les équipes. Ils devront également se mettre en œuvre en forte articulation avec l'ensemble des directions de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole.

Mon expérience me permet d'avoir une vision globale de la relation usager au sein de la collectivité et des enjeux liés à la transition numérique. La conduite du changement est une des compétences que j'ai pu mobiliser, au-delà des missions de conseil, lors de la création de la direction Organisation et Management. Ma rigueur, mon dynamisme, mes capacités d'écoute et de mobilisation seront utiles au poste tant dans le management au quotidien des équipes que dans la conduite des différents projets.
C'est pourquoi je vous propose ma candidature au poste de directrice de la relation aux usagers, et serais ravie d'en échanger avec vous lors d'un entretien.

Je vous prie d'agréer, Madame, mes respectueuses salutations.