

Responsable du service communication et usagers

Environnement du poste

Créé le 1er janvier 2015, CentraleSupélec est un Établissement Public à caractère Scientifique, Culturel et Professionnel, regroupant l'École des Arts et Manufacture (Centrale Paris) et l'École supérieure d'électricité (Supélec).

CentraleSupélec se compose de 3 campus situés à Gif-sur-Yvette (Essone), à Metz (Moselle) et à Rennes (Ille-et-Vilaine). Elle est à la tête d'un réseau international avec 3 campus en Chine, en Inde et au Maroc.

CentraleSupélec est une référence dans les domaines de la formation des ingénieurs généralistes de haut niveau, de la recherche en Sciences de l'Ingénieur, en Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication et en Sciences de l'Entreprise.

CentraleSupélec rassemble 4700 étudiants dont 3500 élèves ingénieurs et 30% d'étudiants internationaux, 600 doctorants, 70 post-doctorants, 65 chercheurs, 300 enseignants-chercheurs, 70 enseignants et 482 personnels non enseignants.

Ambitionnant de rester moteur au sein de l'université Paris-Saclay, 16ème rang au classement de Shanghai, et reconnue pour l'excellence de ses formations d'ingénieurs, CentraleSupélec poursuit ses démarches de synergie et d'innovation avec les acteurs de la recherche et de l'enseignement supérieur.

Ces objectifs majeurs se traduisent par des exigences de transformation et de mutualisation des réseaux informatiques de l'école.

Mission

La Direction du Patrimoine Immobilier et de l'Environnement de Travail (DPIET) est une direction aux activités de CentraleSupélec. Elle s'est réorganisée en juin 2021 en deux directions adjointes (Direction adjointe des TECHNIQUES et Direction adjointe des SERVICES).

La Direction est composée de 64 agents, exécute un budget de fonctionnement de 10 millions d'euros et gère des contrats importants tels que l'événementiel, le ménage, la sécurité et la sûreté, le multi technique, la maintenance multi technique et les travaux.

Au sein de la direction adjointe des services de la DPIET, le responsable du service communication usagers a la charge d'assurer la relation usagers et leur satisfaction.

Activités principales

Vous définissez et organisez le personnel et les moyens pour assurer l'ensemble du fonctionnement du service en encadrant les composantes suivantes :

- Pôle Relations Usagers et Vie de campus qui s'assure de la satisfaction via une communication efficace et un traitement fluide des demandes des usagers
- Pôle Reprographie qui produit les supports nécessaires au bon fonctionnement de CentraleSupélec et de ses partenaires
- Régie Conception audiovisuelle permettant de concevoir les supports numériques

Les principales missions sont :

- Création de ce service, issu du rassemblement des différentes composantes ci-dessus
- Définition d'un projet de service (organisation, missions, ressources) et priorisation des tâches des collaborateurs selon les besoins, les délais et les compétences
- Mobilisation des compétences et professionnalisation des agents

- Gestion du budget du service
- Définition d'indicateurs de suivi et de performance
- Supervision des actions de communication mises en œuvre pour la vie de campus (notamment des campagnes de communication et des événements d'envergure)
- Veiller à la satisfaction des usagers au travers d'un point unique de contact efficace et réactif
- Participation à la démarche « qualité de service » que la DPIET a engagé (écoute et communication auprès des usagers)
- Optimisation des moyens alloués et arbitrage sur le recours à des prestations internes ou externes
- Force de proposition pour la mise en place de toute nouvelle activité permettant l'amélioration de la vie de campus
- Conduite du changement pour l'évolution de la reprographie (moins de papiers, moins d'impression...)

Compétences opérationnelles

- Mode de fonctionnement des administrations publiques et organisation de l'enseignement supérieur et de la recherche
- Connaissance approfondie de la chaîne d'impression (édition et fabrication)
- Gestion d'une reprographie et des outils informatiques liés au métier, afin d'apporter une expertise technique. (présentation du document, conditions de réalisation, faisabilité et délais).
- Outils numériques et leurs usages : Fiery, Caldera, Copieurs de production, imprimantes grand format et le matériel de façonnage
- Métier de la communication
- Utilisation du Pack Office
- Utilisation des outils graphiques : Acrobat Pro, InDesign, Photoshop, Illustrator
- Définir et suivre une stratégie de communication
- Savoir évaluer les besoins de communication (estimation budget, délai, compétences)
- Conseiller et/ou alerter sur les modalités opérationnelles des actions de communication
- Qualités relationnelles et de négociation avec différents interlocuteurs (Direction générale, chargés de communication, prestataires ...)
- Animer des équipes-projet et des prestataires
- Piloter des moyens financiers et estimer des budgets
- Développer le sens du service client et la proposition de solutions opérationnelles

Compétences comportementales

- Management et leadership
- Autonomie, polyvalence, agilité
- Forte capacité d'adaptation et disponibilité
- Discrétion et confidentialité
- Capacité à anticiper les événements et à prendre des initiatives
- Sens critique
- Dynamisme
- Réactivité
- Méthode et Rigueur
- Sens du relationnel
- Sens du service rendu / service client
- Fiabilité
- Curiosité intellectuelle
- Travail en équipe

- Bonne organisation de son travail
- Capacité d'adaptation en fonction du public concerné

Profil :

Niveau Bac +5 en communication et ou relation client

Expérience managériale réussie d'au moins 5 ans et souhaitable dans un service de communication.

Expérience demandée en imprimerie/reprographie.

Informations complémentaires :

- Lieu de travail : Campus de Gif-sur-Yvette
- Date de début : Dès que possible
- Statut : Fonctionnaire ou Contractuel – Catégorie A
- Pour candidater, merci d'adresser une lettre de motivation et un CV à l'adresse email suivante: recrutement@centralesupelec.fr
- Adresse : Plateau de Moulon – 8/10 rue Joliot Curie – 91190 Gif sur Yvette

Campus de Paris-Saclay
Plateau de Moulon Metz
3 rue Joliot-Curie 2 rue
F-91192 Gif-sur-Yvette Cedex

(siège) Campus de Metz
Technopôle Avenue de la
Edouard Belin C.S. 47601 3
F-57070 Metz F-35576

Campus de Rennes Campus
Boulaie Chaire de
rue des Rouges Terres
Cesson-Sévigné cedex

de Reims
Biotechnologie
51110 Pomacle

Tél : +33 (0)1 75 31 60 00 Tél :

: +33 (0)3 87 76 47 47 Tél :

+33 (0)2 99 84 45 00 Tél :

+33 (0)3 52 62 05 12

SIRET : 130 020 761 00016 SIRET : 130 020 761 00040 SIRET : 130 020 761 00032 SIRET : 130 020 761 00057

Grand Établissement sous tutelle conjointe du Ministre chargé de l'Industrie et du
Ministre chargé de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation