

# Offre d'apprentissage

**INTITULÉ DE L'OFFRE :** Apprenti(e) prospective, innovation et management public

**DIRECTION OU SERVICE :** Direction des usagers et des polices administratives (DUPA) / Service des titres et des relations avec les usagers

**LIEU D'APPRENTISSAGE :** Service des titres et des relations avec les usagers – 12 quai de Gesvres, 75004 Paris

**Descriptif de l'employeur :** Le service des titres et des relations avec les usagers (STRU) traite l'ensemble des demandes de titres des usagers parisiens. Il intègre quatre Centres d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT) chargés de traiter respectivement les demandes de CNI et de passeports, de permis de conduire (délivrance et échange de permis étrangers) et de certificats d'immatriculation.

De plus, le service des titres et des relations usagers, et en particulier son bureau des usagers, coordonne, organise et anime l'accueil et le service à l'utilisateur sur l'ensemble des missions relevant de la DUPA.

Dans le cadre de ses missions, le service est en charge du suivi de la politique qualité.

**Diplôme requis :** M1

**Diplôme préparé :** M2 et/ou certificat de spécialisation en innovation publique ou territoriales

**Métier et famille de métiers :** management, communication et gestion

**Descriptif de l'offre :** L'apprenti(e) travaillera sur des aspects organisationnels liés à la restructuration et au déménagement du BTI et participera également au suivi statistique. Il sera force de proposition au côté du pôle de soutien opérationnel pour trouver des animations innovantes de présentation de la réglementation servant de support aux formations dispensées aux agents. Il sera amené à travailler sur une organisation en transversalité et un management hybride.

**Missions :** Sous la responsabilité du chef de service et de son adjointe, vous serez chargé(e) d'animer la politique d'innovation publique au sein du service des titres et des relations avec les usagers. La prise en compte du parcours usager au sein des différents bureaux constituera le point de départ des propositions d'amélioration qui seront faites.

**Activités principales :**

- Revue des procédures internes en partant du point de vue de l'utilisateur et en prenant appui sur les compétences des agents pour développer de nouvelles solutions,
- Proposition et mise en œuvre d'outils de simplification et d'outils/services numériques,
- Diffusion des pratiques innovantes et de la culture de l'innovation publique au sein des différents bureaux du service.

**Descriptif du profil recherché :**

Compétences techniques souhaitées :

- Connaître les fondements de l'innovation publique,
- Connaître les méthodes et les outils du design usagers,
- Appétence forte pour les outils numériques,

Qualités souhaitées :

- excellente capacité relationnelle,
- sens du service public,
- pragmatisme,
- initiative,
- curiosité.

**Contacts pour renseignements et pour adresser CV + lettre de motivation :**

[pp-dupa-recrutement-mobilite@interieur.gouv.fr](mailto:pp-dupa-recrutement-mobilite@interieur.gouv.fr)