

Chargé/e de mission « Services aux usagers »

> Entité/Service : Direction Générale des Services (DGS)

- **Type de recrutement : Titulaire ou contractuel (CDD 1 an renouvelable)**
- **Catégorie : A-IGR**
- **Temps de travail : Temps Complet**
- **Localisation : Campus Valrose**
- **Référence de l'annonce : 2026-DGS05**

Le défi à relever

Nous recherchons notre futur/e **Chargé(e) de mission en charge de l'analyse et de l'amélioration des services aux usagers (étudiants et agents) !**

Dans un contexte de transformation des organisations, d'exigence accrue en matière de qualité de service et d'optimisation des ressources. L'Université ouvre un poste de Chargé(e) de mission qui est rattaché auprès de la DGS. Ce poste est dédié à l'analyse, l'évaluation et l'amélioration continue des services aux usagers (étudiants et agents) sur l'ensemble de ses campus. Les enjeux sont multiples :

- Améliorer durablement l'expérience étudiante contribuer à l'amélioration des conditions de travail des personnels
- Renforcer la performance et la lisibilité des services supports des campus
- Contribuer à la modernisation des processus de l'établissement
- Soutenir l'ambition d'excellence et d'attractivité de l'université à l'échelle nationale et internationale

Rejoignez-nous au sein d'Université Côte d'Azur, reconnue depuis 2016 pour son excellence scientifique et pédagogique, pour créer ensemble le modèle de l'université du 21^{ème} siècle responsable et innovante.

Vos missions

1. Cartographie et analyse des services aux usagers

- Réaliser un état des lieux structuré des services proposés aux étudiants et aux personnels en matière de :
 - Logistique et moyens généraux
 - Accueil de proximité
 - Reprographie et impression
 - Parc des véhicules
 - Sécurité et sûreté
- Analyser l'adéquation entre l'offre de service, les besoins exprimés et les usages réels (contrats de service..).
- Analyser les possibilités de simplification des processus via des outils numériques ou réorganisation des pratiques et usages.

2. Évaluation de la qualité de service

- Définir une méthodologie d'évaluation homogène à l'échelle multi-campus.
- Concevoir et piloter des enquêtes de satisfaction autour des services logistiques en particulier (étudiants et agents).
- Analyser les données quantitatives et qualitatives (délais de traitement, taux d'incidents, réclamations, coûts, etc.).
- Identifier les écarts de performance entre campus et les bonnes pratiques transférables.
- Proposer des diagnostics argumentés à destination de la DGS et de la gouvernance.

3. Définition et suivi d'indicateurs de performance (KPI)

- Concevoir un tableau de bord des services aux usagers à l'échelle de l'établissement.
- Définir des indicateurs pertinents, par exemple :
 - Taux de satisfaction (services logistiques en particulier)
 - Délais moyens d'intervention
 - Taux de résolution au premier contact
 - Taux de disponibilité des équipements
 - Coûts unitaires par service
- Mettre en place des outils de reporting réguliers à destination de la DGS et de la gouvernance.
- Contribuer à l'intégration de ces indicateurs dans le pilotage stratégique de l'université.

Ce poste est fait pour vous si

Compétences clés

- Maîtrise de l'organisation de l'Enseignement supérieur
- Connaissance de la réglementation de l'Enseignement Supérieur
- Excellente capacité d'analyse et de synthèse
- Maîtrise des outils informatiques, d'évaluation de la performance et de pilotage
- Compétences en gestion de projet transversal
- Aptitude à dialoguer avec des interlocuteurs variés (techniques, administratifs, gouvernance)
- Rigueur méthodologique et sens politique
- Capacités rédactionnelles
- Autonomie et force de proposition
- Encadrement et animation d'équipe.

Qualités professionnelles

- Sens aigu de la confidentialité, de la loyauté et de la diplomatie.
- Sens du service public et orientation usager
- Diplomatie et capacité d'influence sans autorité hiérarchique directe
- Capacité à prioriser, arbitrer et anticiper les besoins.
- Grande réactivité et adaptabilité face aux imprévus.
- Leadership collaboratif et bienveillant.
- Esprit d'initiative et force de proposition.
- Goût pour les environnements complexes et multi-acteurs

Votre parcours professionnel

Vous possédez un niveau Bac+5 minimum (école d'ingénieur, administration publique, management, gestion, école de commerce, IAE, IEP ou équivalent) avec une spécialisation en management public, qualité, audit ou conduite du changement serait appréciée.

Vous disposez d'une expérience confirmée (3 à 7 ans) en gestion des moyens généraux et logistiques, en pilotage de projets transversaux ou en démarche qualité et performance publique.

Rémunération et avantages sociaux

- Rémunération contractuels (hors variables) : à partir de 2 117,88 € (nets avant impôts), selon expérience
- Congés : 45 jours de congés annuels
- Télétravail : 2 jours/semaine selon la structure
- Prise en charge partielle des frais de transport en commun domicile-travail
- Prise en charge partielle des frais de mutuelle
- Accès aux restaurants et cafétérias du CROUS avec tarif privilégié
- Billetterie loisirs et sorties à tarifs préférentiels

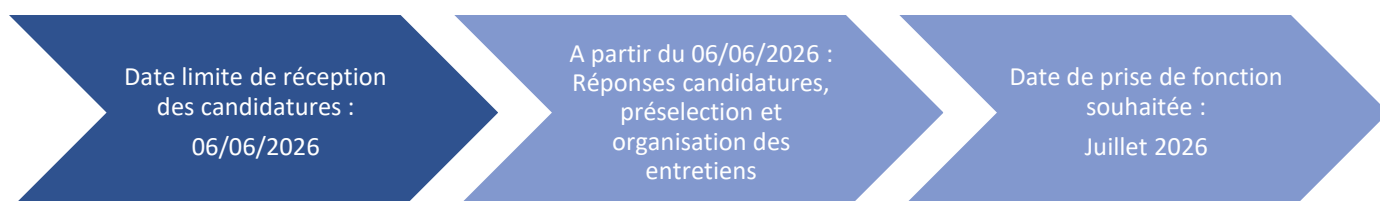
Pour candidater

Cette annonce vous intéresse ? N'hésitez plus ! Et postulez via le lien :

<https://app.beetween.com/WeaselWeb/p/#/apply/job/8v2ck2k5dx/charge-e-de-mission-services-aux-usagers>

La candidature idéale comporte un CV et une lettre de motivation que nous lirons avec attention.

Calendrier de recrutement :



UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR

Ouverte sur l'Europe et le monde, Université Côte d'Azur coordonne les acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche de la Côte d'Azur, pour offrir un environnement de formation, de recherche et d'innovation de très haut niveau. Inscrite dans une trajectoire de profonde transformation de son rôle et de son organisation, c'est aussi un établissement acteur de la dynamique de son environnement territorial, connu pour la qualité de vie exceptionnelle qu'il offre à ses habitants, entre mer et montagne. Dans ce cadre, Université Côte d'Azur se présente comme une université d'excellence, aux valeurs humanistes, socialement engagée, et éthiquement responsable.

> En chiffres

36 116 étudiants

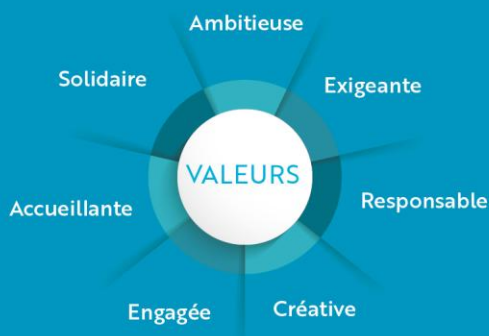
21 composantes de formation
dont 8 Ecoles Universitaires
de Recherche et 6 composantes
dérogatoires

60 Laboratoires et
unités de recherche

5 432 personnels
permanents

dont 1809 enseignants/chercheurs,
1347 administratifs auxquels se rajoutent
environ 2276 intervenants en formation et
les collègues chercheurs
CNRS, INSERM, OCA, INRIA, INRAE...

> Les valeurs



POURQUOI NOUS REJOINDRE ?

> Une Université engagée socialement

- Mission Handicap
- Égalité Femmes-Hommes
- Qualité de Vie au Travail
- Éthique et Intégrité Scientifique
- Prévention des Discriminations
- Campus Eco-Responsables

> Nos avantages

- De nombreux dispositifs de développement des compétences : formation, conseil en mobilité et carrière
- 2 jours de Télétravail par semaine, possible selon la nécessité de service
- 45 jours de congés / an (pour un temps plein)
- Forfait mobilité durable (vélo, covoiturage)
- Prise en charge partielle des frais de transport en commun
- Prise en charge partielle de la mutuelle
- Activités sportives, offres culturelles et clubs de loisirs
- Restauration collective
- Aides et prestations sociales
- Soutien à la parentalité



**10 bonnes raisons
de nous rejoindre**

> Toutes nos offres en cours de recrutement

- Disponible sur notre portail web [« Travailler à l'Université Côte d'Azur »](#)
- Ouvertes aux personnes en situation de handicap