

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                   |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|
| <b>OFFRE DE STAGE</b><br><br><br><small>Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise</small> | <b>N°DU POSTE :</b>                                                                                                                                                               | <b>DATE CRÉATION :</b><br>Novembre 2025           | <b>QUOTITÉ : 100 %</b> |
|                                                                                                                                                                                     | <b>INTITULE DE POSTE :</b> Chargé.e de mission Relation usager<br><b>INTITULE DE FONCTION :</b> Stagiaire                                                                         |                                                   |                        |
|                                                                                                                                                                                     | <b>FILIERE :</b> /<br><b>CADRE D'EMPLOI :</b> Stagiaire                                                                                                                           |                                                   |                        |
| <b>SMMAG</b>                                                                                                                                                                        | <b>AFFECTATION :</b> Unité Accompagnement et Multimodalité<br><br><b>DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE :</b> DGA Ressources et Planification <b>SERVICE :</b> Prospective et Transition |                                                   |                        |
| <b>Date mise à jour :</b> 6/11/2025                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                   | <b>Rédacteurs :</b> Aksel SALMAN / Nicolas BOHERE |                        |

### 1- CONTEXTE DU POSTE

Mission principale du service :

Au sein du SMMAG, le service assure :

- Les études amont de grands projets de transports, l'élaboration et le suivi des documents de planification (plan de mobilité, développement de la desserte ferroviaire, schémas directeurs parcs-relais...),
- Des missions d'observation et d'étude (enquêtes, observatoire des déplacements, bilans ex-ante...),
- Le développement des services de covoiturage et d'autopartage,
- L'accompagnement au changement de mobilités (conseil en mobilité, plans de mobilité employeurs, ...).

### 2- UNITÉ D'AFFECTATION

Mission principale de l'unité :

- Conseil et accompagnement à l'évolution des perceptions et pratiques en matière de mobilité, vers des mobilités alternatives à la voiture individuelle :
    - o Au près du grand public, avec une attention particulière portée à certains publics ou secteurs (publics vulnérables, jeunes, zones peu denses ...), selon les orientations politiques et projets en cours,
    - o Au près des employeurs et actifs du territoire, au travers de la démarche M'PRO, sous la forme de services d'ingénierie, de conseils et d'animations, collectifs ou personnalisés
  - Développement, exploitation et animation des services de voiture partagée (covoiturage, autopartage entre particuliers)
- Pilotage et coordination de la multimodalité : information voyageurs, communication, animations (mobilité événementielle et de loisir, situations perturbées, etc.).

Composition de l'unité : 6 agents – Responsable : Aksel SALMAN

*Nom / fonction du supérieur hiérarchique direct :* Nicolas BOHERE – Chargé de l'accompagnement au changement et de la coordination de l'offre de mobilité.

### 3- FINALITÉS DU STAGE :

Au sein de l'unité accompagnement et multimodalité, sur le périmètre du SMMAG, le stagiaire chargé de mission relation usagers sera chargé de :

## 1/ Analyse et diagnostic

- Réaliser un état des lieux des dispositifs existants de relation aux usagers au sein du SMMAG (standard téléphonique, gestion des méls reçus sur la boîte contact@smmag.fr, gestion des réclamations M réso (secteur Voironnais), réseaux sociaux, sollicitations diverses),
- Identifier les forces, faiblesses, doublons et manques dans l'actuelle organisation du SMMAG en termes de relation à l'utilisateur, en s'appuyant sur les exemples d'organisation d'autres collectivités ou Autorités Organisatrices de Mobilité (parangonnage),
- Cartographier l'organisation actuelle (acteurs, missions, canaux)

Pour réaliser ce premier volet de sa mission, le stagiaire devra rencontrer les différents acteurs impliqués, recueillir et analyser leurs remarques et besoins (sous la forme d'entretiens, questionnaires, ateliers).

## 2/ Conception et préfiguration d'une mission de relation à l'utilisateur au sein du SMMAG

- Proposer et cartographier une organisation cible de relation à l'utilisateur,
- Rédiger des procédures types (accueil téléphonique, traitement et suivi des méls et courriers de réclamations, etc.),
- Identifier les outils et supports nécessaires pour leur mise en œuvre (outil informatique de gestion de la relation à l'utilisateur, tableaux de suivi, FAQ, ...).

Le stagiaire pourra formaliser son travail sous la forme de :

- Une note de préfiguration détaillant l'organisation cible, les procédures et outils associés,
- Un plan de mise en œuvre (calendrier, moyens à mobiliser),
- Une première version de supports opérationnels (logigrammes, fiches procédures,...).

## 4- CONDITIONS D'EXERCICE / MOYENS MATÉRIELS ET FINANCIERS

**Lieu de travail :** Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise - 10 rue Hébert 38000 Grenoble

**Temps et horaires de travail :** temps plein (35 heures par semaine)

**Équipements :** 1 PC

**Logiciels métier :** Pack Office

## 5- PROFIL REQUIS

**Statut :** Stagiaire

**Formation / Diplôme et qualifications nécessaires :** BAC + 3 à BAC + 5. Profils possibles : sciences politiques, management des collectivités, gestion de la relation usagers/clients.

**Expérience souhaitée :** Junior

**Savoir-faire appréciés :**

- capacité à réaliser un état des lieux,
- recueillir et analyser des données,
- élaborer des recommandations,
- gestion de projet,
- conception de procédures opérationnelles,
- maîtrise des outils bureautiques,
- conduite d'entretiens et animation de réunions.

**Savoir-être appréciés :**

- bon relationnel et écoute,
- sens de l'organisation,
- capacités rédactionnelles,
- savoir travailler en équipe.

**Expérience :**

Expérience ou intérêt prononcé pour le service public, la relation à l'utilisateur, la qualité de service

**6- DURÉE**

**Démarrage du stage :** février 2026

**Durée du stage :** 4 à 6 mois

**7- INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRE**

**CANDIDATURE À DÉPOSER À L'ADRESSE SUIVANTE SUR INTERNET :**

<https://recrutement.grenoblealpesmetropole.fr/fr>