 IMT Mines Albi-Carmaux École Mines-Télécom	User Happiness officer (H/F) rattaché à l'espace d'innovation En CDI (à mi-temps)	03/04/2019
---	---	------------

Localisation Géographique	Ecole des Mines d'Albi-Carmaux (81000 ALBI) - Bât I
Nom de la Direction fonctionnelle / Dépt	Direction du Développement économique et de l'entrepreneuriat Localisation : Campus Jarlard - Bâtiment Innov'action
Niveau minimum requis	Cat. III du cadre de gestion de l'IMT

1 - ENVIRONNEMENT DU POSTE

L'École des Mines d'Albi-Carmaux est un établissement de l'Institut Mines Télécom, premier groupe français de formation d'ingénieurs. Ses 3 missions sont la formation (ingénieurs, docteurs, masters...), la recherche (3 centres de recherche) et le développement économique (plusieurs plates-formes, un incubateur technologique, un espace d'innovation (openlab, coworking, créativité, et fabrication numérique). Elle compte 300 agents et 1000 élèves et vise 1150 élèves à l'horizon 2022. Son évolution est aujourd'hui marquée par l'intégration dans l'Institut Mines Télécom, le développement de ses activités internationales (masters notamment) et le déploiement d'une démarche qualité.

Le poste est à pourvoir au sein de la direction du développement économique et de l'entrepreneuriat (2D2E), une des 4 directions « métier ». La 2D2E a en charge la réalisation des 3 finalités suivantes :

- Finalité 1 : Être un catalyseur du développement économique territorial et national : A travers l'incubateur technologique de l'école permettre à de jeunes entreprises technologiques et industrielles de venir dynamiser le tissu économique.
- Finalité 2 : Promouvoir la culture entrepreneuriale : Déceler les talents entrepreneuriaux des élèves et les aider à réaliser leur projet de création ou reprise d'entreprise.
- Finalité 3 : Explorer des pistes de mutations industrielles et sociétales : Au sein de l'openlab la FaBrique, créer un espace d'innovation à l'intersection des mondes des élèves, de l'entreprise et de la recherche et de la formation.

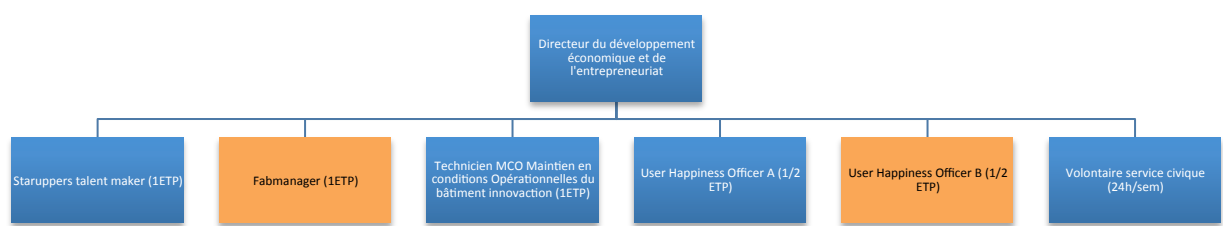


Figure 1 organigramme 2D2E (en orange les postes encore à développer)

L'école dispose dans le bâtiment innov'action d'un espace innov'action comprenant un openlab modulaire, un espace de créativité, un espace de détente, des bureaux pour les incubés et des espaces de coworking et un lieu de fabrication numérique et prototypage. Un tel espace a besoin d'animation pour exister et c'est d'abord l'humain qui pilotera et animera le lieu autour d'une communauté d'utilisateurs. Avec le service civique les **user happiness officer** (UHO) assurent l'accueil dans l'espace d'innovation, soutiennent l'activité des lieux et veillent au bonheur des utilisateurs.

2 – MISSIONS

- **Accueil et animer le bâtiment Innov'action**
- **Mettre en place de l'écoute clients et utilisateurs**
- **Assurer la fonction support/communication des acteurs du processus DEC**

3 – ACTIVITÉS

- **Accueil et animer le bâtiment Innov'action**
 - Assurer l'accès aux utilisateurs (gestion des abonnements, invitations, cartes d'accès, gestion des clés, rédaction de conventions de mise à disposition, ect.)
 - Assurer l'information des utilisateurs (accueil, présence, téléphone, messagerie, web, affichage, etc.)
 - Promouvoir la sécurité et la convivialité des lieux (prévention, rappel des consignes, ect.)
- **Mettre en place de l'écoute clients et utilisateurs**
 - Réaliser des enquêtes et des interviews
 - Remonter des pistes d'amélioration
- **Assurer la fonction support/communication des acteurs du processus DEC**
 - Apporter son appui aux autres acteurs du lieu (tâches de back office : gestion, commandes, conventions, secrétariat)

4- CAPACITES ET APTITUDES

Savoir :

- Savoir travailler en équipe et savoir être autonome ;
- Avoir de bonnes qualités relationnelles ;
- Etre accessible tout en sachant se faire respecter des élèves ;
- Savoir prendre des initiatives, résoudre des problèmes ;
- Avoir de bonnes qualités rédactionnelles.
- Connaissances et compétences de l'hygiène et sécurité seraient appréciées.

Logiciels :

- Maîtrise : bureautique (traitement de texte, tableur, outil de présentation), maîtrise des outils du web ;
- Connaissance souhaitée : outils de gestion (SIREPA, GFD, ...).

Savoir Faire :

- Ecoute client ;
- Disposer d'une bonne aptitude à rédiger et composer des affiches et autres articles de communication ;
- Avoir de bonnes capacités d'animation des réseaux sociaux.
- S'exprimer en anglais.

Savoir Etre :

- Curieux et ouvert d'esprit ;
- Autonome et aimant le travail en équipe ;
- Force de proposition, créativité ;
- Avoir le sens du service commun ;
- Savoir interagir avec de multiples partenaires (industriels et académiques).

5- PROFIL

Si vous aimez parler avec des personnes (utilisateurs, animateurs, ...) et arriver à décrocher un sourire sur leur visage, alors ce poste est fait pour vous.

Nous recherchons avant tout des personnes curieuses, passionnées et disposant d'une forte capacité d'empathie. Vous devez aimer la technologie, relever des défis, entreprendre. Vous êtes à l'aise dans l'urgence, la nouveauté et l'éphémère.

Statut : contractuel de droit public en contrat à durée indéterminée (CDI) à 50% d'un temps plein relevant des dispositions du Cadre de Gestion de l'Institut Mines Télécom.

6- RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour tout renseignement, s'adresser à :

Renseignements sur le poste : Philippe FARENC, directeur du développement économique et de l'entrepreneuriat (philippe.farenc@mines-albi.fr ou 05 63 49 30 20)

Renseignements administratifs : Mme Fanny CORTEZON-GIL, service des ressources humaines (fanny.cortezon-gil@mines-albi.fr ou 05 63 49 32 19)

Envoyer par mail à l'adresse suivante : candidature@mines-albi.fr

- La lettre de candidature
- Le CV détaillé

Date de clôture des candidatures : 30 avril 2019

Prise de poste : Juillet 2019