



L'**Autorité nationale des jeux** est une autorité administrative indépendante qui régule de façon unifiée l'ensemble du secteur des jeux d'argent et de hasard, soit un marché de plus de 48 milliards d'euros de mises en 2020. Elle a pour mission de protéger les joueurs tout en apportant de la valeur aux acteurs économiques du marché français, en monopole ou en concurrence pour tous les types de jeux autorisés (loteries, paris hippiques, paris sportifs, poker). Pour assurer cet équilibre, la régulation exercée par l'ANJ consiste notamment à concilier l'attractivité du marché légal et les impératifs de santé publique. Travailler à l'Autorité nationale des jeux (ANJ), c'est rejoindre une équipe à taille humaine (77 collaborateurs), animée par le goût du challenge, du partage et de l'innovation.

Nous sommes actuellement à la recherche d'**un chargé de relation et de service à l'utilisateur** qui, au sein de la direction de la communication, assurera l'orientation des demandes des usagers sur les démarches à suivre, répondra via les différents canaux de contact, et promouvra les offres de service existantes. Ce projet d'évolution s'inscrit dans le plan stratégique 2021-2023 de l'Autorité.

### **Vos compétences et vos savoirs doivent contribuer à :**

#### **✓ Contribuer à l'amélioration et l'évolution de la relation usagers**

- Etablir un bilan du service existant ;
- Proposer des pistes d'évolution du service existant (front office et back office) en complément d'un plan d'actions déjà esquissé ;
- Participer à la création d'un futur portail usagers offrant un parcours plus fluide en capitalisant davantage sur les outils numériques ;
- Assurer le suivi et la bonne exécution du projet de création de ce nouveau portail, en collaboration avec les autres interlocuteurs internes concernés (communication, informatique, protection des joueurs, etc.).

#### **✓ Prendre en charge au quotidien la relation avec les usagers**

- Analyser la demande et orienter celle-ci vers le canal de réponse le mieux adapté ;
- Fournir une réponse de premier niveau, notamment via des FAQ ;
- Organiser la production et l'actualisation de contenus vulgarisés, telles que les FAQ ;
- Alerter sur les signaux forts ou faibles identifiés via le traitement des demandes ;
- Produire des statistiques quantitatives et qualitatives du service proposé ;
- Diversifier l'offre de service en étant force de proposition sur des évolutions possibles ;
- Donner de la visibilité au service proposé par l'ANJ.

En fonction des besoins, la personne pourra être appelée à participer à d'autres actions conduites au sein de la direction.

### **Qui êtes-vous**

- ✓ De formation supérieure (Master 1 ou 2), vous avez une première expérience dans le domaine de la relation avec des usagers et dans la conduite de projets. Vous disposez de solides connaissances en techniques de communication et une maîtrise des outils numériques.
- ✓ Votre personnalité sera déterminante et fera la différence : vous êtes de nature enthousiaste et dynamique, capable d'autonomie. Vous faites preuve de rigueur, réactivité et proactivité. Force de proposition, vous avez un sens du travail en équipe, ainsi qu'un esprit d'analyse et de synthèse et de fortes capacités d'adaptation. Méthodique, vous faites preuve de motivation pour le partage et la transmission de la connaissance et d'une capacité avérée à documenter les procédures.

### **Statut et candidature**

- ✓ Agent contractuel de l'Etat en CDD de 3 ans, fonctionnaire titulaire d'une des fonctions publiques détaché sur contrat (CDD). Les agents publics sont soumis aux dispositions réglementaires en matière de déontologie et la réglementation interdit aux agents de l'ANJ d'engager des mises auprès d'opérateurs de jeux d'argent et de détenir des participations au sein de ces derniers.
- ✓ Rémunération selon profil et expérience.
- ✓ Candidature (CV et lettre de motivation) à envoyer (réf : DC/CRU) à : [recrutement@anj.fr](mailto:recrutement@anj.fr) avant le 10 mai 2022.