

SECRETARIAT GENERAL

Département des Ressources humaines

Périgny, le 20/05/2019

FICHE DE PUBLICATION
Sous-Direction de la Production et des Opérations
Mission relations clients
Plateforme de services (PFS)
Groupe relations clients

	Date de prise de poste : dès que possible
Intitulé du poste : Responsable du groupe gestion relations clients H/F	Catégorie : B Groupe RIFSEEP : 2 UCANSS : niveau 5B
Métier spécifique : Gestion de la relation clients ou Métier transversal : manager	Localisation du poste (adresse complète) : Quai Solidor BP 125 35400 St Malo

CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Présentation de l'employeur

Établissement public administratif, l'Enim est un acteur majeur de la protection sociale maritime. Ce régime social obligatoire, dédié aux marins professionnels du commerce, de la pêche, de la plaisance professionnelle et des cultures marines :

- ✓ assure la prise en charge des soins en cas de maladie, accident du travail, invalidité et maternité ;
- ✓ gère le calcul et le versement de la retraite ;
- ✓ assure la taxation et le recouvrement des contributions et cotisations sociales auprès des armateurs pour financer le régime ;
- ✓ prévoit et met en œuvre des actions sanitaire et sociale ;
- ✓ mène des campagnes de prévention des risques professionnels maritimes.

Mission de la structure

Placée sous l'autorité de la mission relations clients, la plateforme de services a vocation à répondre aux appels téléphoniques des clients: bénéficiaires, PS, armateurs/employeurs, organisations professionnelles institutionnelles, etc.... Cette plateforme de services doit traiter l'ensemble des appels entrants et assurer les campagnes d'appels sortants définies par la Direction. L'objectif est de répondre à 96% des demandes en direct, et d'assurer une réponse dans un délai contraint pour les dossiers qui nécessitent une analyse plus détaillée.

La PFS a également en gestion le traitement des courriels reçus des différents points d'entrées suivant les risques ainsi que l'accueil physique des centres de production.

A terme, la PFS aura en gestion l'enregistrement et la gestion des réclamations.

Description de l'équipe

La PFS est composé de 14 agents d'accueil, et 2 responsables de groupe (1 par site) et 1 responsable de PFS.

LE POSTE

Position hiérarchique

L'agent est placé sous l'autorité du responsable de la PFS.

Missions du poste

- Assurer le management de l'équipe des agents d'accueil,
- Assurer l'accueil physique et téléphonique,
- Garantir les relations de premier niveau dite de Front office avec les ressortissants, les professionnels de la sphère sociale,
- Etre correspondant PFS (plateforme de services),
- Traiter les flux entrants et sortants,
- S'assurer du traitement des demandes (d'attestation, duplicata...) et des activités annexes en fonction des indicateurs,
- Analyser les demandes ou réclamations, les traiter ou transférer les courriers niveau 2 pour traitement au pôle concerné,
- Mise à jour des bases du référentiel Enim, correspondant DAD (dossier auteur du droit), (changement d'adresse,...),
- Rechercher et réaliser les enquêtes concernant la fiabilisation des adresses des pensionnés,
- Participer et mettre en œuvre les projets liés à la convention d'objectifs et gestion,
- Etre le conseiller technique des agents,
- Vérifier le bien-fondé de tous les courriers émanant du service,

Principales activités

- Assurer l'animation, l'encadrement et la coordination de son équipe et manager les personnes qui le composent (entretiens professionnels et suivi d'activités). Contrôler l'activité de ses services en termes de qualité et de quantité, Il doit, dans son cadre, veiller à la compétence des agents qu'il a sous sa responsabilité.
- Veiller à ce que la continuité du service puisse être assurée en développant la polyvalence des agents, et des sites.
- Savoir anticiper les variations de flux d'appels et répartir la charge d'activité des agents,
- Etablir les plannings hebdomadaires du service, gérer le calendrier des absences ou congés,
- Participer au recueil des statistiques qui matérialisent l'activité du service (tableaux de bord),
- Participer aux réunions de l'encadrement de la mission relation client et des centres de production,
- Animer les réunions mensuelles d'équipe,
- Réaliser les entretiens professionnels des agents du groupe

Spécificités du poste (facultatif)

- Amené à se déplacer sur les différents sites de l'Etablissement.
- Participer à l'élaboration de la démarche qualité

Compétences et ressources attendues

Savoir-faire requis

- Avoir ou acquérir une bonne connaissance des risques portés par l'établissement,
- Avoir le sens de l'organisation,
- Avoir la capacité à encadrer une équipe,
- Avoir une compétence en rédaction administrative,

Connaissances associées

- Bonnes connaissances de l'écoute client et des techniques d'accueil téléphoniques et physiques.
- Bonnes connaissances de l'environnement inter-régime.

- Connaissances des outils inter-régimes dans le cadre des missions du front office.

Ressources générales

Ressources spécifiques

Renseignements pratiques dans le cadre du recrutement :

Renseignement sur le poste :

Alain HERZOG, adjoint au chef de la sous-direction de la production et des opérations et responsable du centre des pensions et des archives

Tél. 02 56 42 00 36

Dépôt des candidatures uniquement par mail à : mobilite-drh.sg@enim.eu

Contenu du dossier de candidature à transmettre par courriel :

- Fiche de candidature interne accompagnée d'un CV actualisé
- sinon
- Lettre de motivation,
 - CV (avec situation administrative : titulaire, en détachement, CDD, CDI ...)
 - 2 derniers entretiens professionnels.