

SECRETARIAT GENERAL

Département des Ressources humaines

Périgny, le 1/12/2025

APPEL A CANDIDATURE **Sous-Direction de la Relation de service** **Département de la Relation Client** **Pôle GED – Gestion des flux entrants**

	Date de prise de poste : 01/02/2026
Intitulé du poste : Technicien du traitement de l'information	Catégorie : C
Famille professionnelle : <i>Métier spécifique : Métier de la relation client</i>	Localisation du poste : Saint 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 et indemnités compensatrices de salaire tel que prévu par le régime de prévoyance des marins en cas de maladie, accident du travail, invalidité et maternité ;
- ✓ Gère le calcul et le versement de la retraite ;
- ✓ Prévoit et met en œuvre des actions sanitaire et sociale ;
- ✓ Mène des campagnes de prévention des risques professionnels maritimes.

Mission de la Sous-direction de la Relation de Service

L'organisation de la Sous-Direction de la Relation de Service s'articule autour de 4 grands domaines métier, à savoir :

- ✓ Le domaine de la relation client rattaché au DRC :
 - L'accueil téléphonique
 - L'accueil physique
 - Le traitement du courrier et des courriels
 - La gestion des demandes issues de l'espace personnel
 - La gestion des réclamations
- ✓ Le domaine des flux entrants (dématérialisation) rattaché au DRC.
- ✓ Le domaine du conseil aux marins rattaché au DRC.
- ✓ Le domaine de la relation amiable et contentieuse rattaché au DRAC.

Mission du Département de la Relation Client (DRC)

Le DRC, placé sous la responsabilité de la Cheffe de département de la relation client, est organisé autour de trois sites situés à Saint-Malo, à Lorient et Paimpol.

Ses missions principales consistent à :

- ✓ Assurer le contact avec les ressortissants de l'Enim au profit de l'ensemble des services de l'établissement
- ✓ Proposer à la direction et mettre en œuvre une stratégie de relation client multicanal : courrier, téléphone, courriel, accueil physique, espace personnel etc.,
- ✓ Assurer la mise en œuvre de la politique d'accès aux droits,
- ✓ Piloter le processus réclamations et assurer le traitement des réclamations sur l'ensemble du périmètre de l'établissement,
- ✓ Mettre en œuvre le droit à l'information retraite,
- ✓ Assurer l'administration fonctionnelle de l'Espace personnel et de tout autre outil permettant le contact avec les usagers,
- ✓ Reconstituer et fiabiliser les carrières, Simuler les retraites,
- ✓ Assurer la dématérialisation des flux entrants tous secteurs,

Mission du pôle de gestion et de dématérialisation des flux entrants (GED)

Le pôle GED (Gestion Electronique des Documents) est placé sous l'autorité de la Cheffe du Département Relation Client.

Celui-ci est chargé de l'ensemble des missions de traitement des flux « courriers papier » réceptionnés sur le site de Saint-Malo (adresse unique Enim), de leur mise à disposition dématérialisée aux différents services, de la gestion de l'envoi des courriers émis par ces mêmes services. Le pôle a également en charge le traitement de l'information dématérialisée entrante et de la mise à disposition aux services de back office.

Il est déployé sur les sites de Saint-Malo, de Lorient, et de Paimpol et s'appuie sur une équipe composée de :

- ✓ 1 responsable
- ✓ 8 techniciens répartis sur les trois sites (6 temps complets, 2 mi-temps)

LE POSTE

Position hiérarchique

Le poste de technicien(ne) traitement de l'information est placée sous la responsabilité hiérarchique de la responsable du pôle Ged.

Missions du poste

- ✓ Faciliter, pour les services internes, la circulation, l'accès et l'utilisation de l'information par une mise à disposition des documents sous format électronique ou papier ;
- ✓ Assurer l'envoi du courrier postal

Principales activités :

FLUX ENTRANTS PAPIERS :

- ✓ Traiter le courrier reçu sur le site de l'adresse unique
 - Réception et comptabilisation des courriers entrants
 - Ouverture
 - Tri et ventilation entre chaque service selon les procédures et typologie de dossiers
 - Traitement des pochettes in'verso
- ✓ Dématérialiser les documents destinés à l'ensemble des processus métier de l'établissement :
 - Préparer et constituer les lots
 - Numériser les documents
 - Archiver les lots numérisés
- ✓ Gérer les demandes de sorties d'archives
- ✓ Gérer les courriers sortants lorsqu'ils nécessitent le renvoi des originaux
- ✓ Assurer le traitement des documents non identifiés (recherche de l'assuré) ou non conformes et gérer leur retour

- ✓ Assurer les contrôles de qualité et de conformité des documents numérisés
- ✓ Suivre les flux « courriers égrenés »
- ✓ Numériser les dossiers « GED aval »

FLUX ENTRANTS DEMATERIALISÉS ET TRAITEMENT EN GED :

- ✓ Traiter les flux numérisés
 - Assurer le typage et l'indexation des documents numérisés
 - Vérifier en GED l'arrivée des lots numérisés et mise en corbeille métier
- ✓ Injecter en GED (Diadème ou Enim) les mails issus des balo métier

TRANSVERSE :

- ✓ Faire remonter à la hiérarchie les problématiques de ressources et les informations concernant les dysfonctionnements matériels ou informatiques
- ✓ Solliciter la référente GED ou la responsable de pôle sur les questionnements liés à l'activité et aux procédures
- ✓ Participation à la mise en place des procédures, des modes opératoires

Compétences et ressources attendues

Savoir-faire requis/capacité à

- ✓ Savoir identifier la nature des différents documents reçus et les trier afin de les classer correctement ou de les orienter vers la personne concernée ;
- ✓ Savoir assurer la pérennisation de l'information au sein de son organisme, en contrôlant la qualité des documents originaux avant scannérisation et celle de l'image numérisée ;
- ✓ Savoir diagnostiquer tout dysfonctionnement technique et faire appel au bon interlocuteur pour le résoudre ;
- ✓ S'assurer du bon archivage des pièces et de leur retour après consultation ;
- ✓ Veiller à la qualité des saisies dans le respect des délais ;
- ✓ Respecter les délais de traitement des envois,
- ✓ Assurer l'envoi des courriers émis par les services internes.

Connaissances associées

- ✓ Connaître son environnement professionnel : structures, procédures, circuits et acteurs ;
- ✓ Connaître la place de la GED dans la chaîne de traitement de l'information et des archives ;
- ✓ Maîtriser les techniques de typage et d'indexation des documents ;
- ✓ Maîtriser le fonctionnement des outils et applications utilisés sur la plate-forme (scanner, Ged Diadème, Ged Enim, applicatifs Cnam, machines courriers, etc...).

Ressources générales

- ✓ Etre autonome ;
- ✓ Coopérer avec les autres membres de l'équipe ;
- ✓ Alerter la responsable en cas de difficultés de traitement de l'information ;
- ✓ Adapter sa communication orale en fonction de ses interlocuteurs.

Spécificités du poste

- ✓ Présence obligatoire sur site pour une partie des activités. Poste partiellement ouvert au dispositif de télétravail selon les nécessités d'organisation de l'équipe sur la partie dématérialisation.
- ✓ Le poste peut impliquer des contraintes horaires liées à l'arrivée du facteur sur le site de l'adresse unique
- ✓ L'agent peut se référer à un relai managérial de proximité sur Paimpol (experte GED) et Saint-Malo (responsable PFS du site de Saint-Malo)

INFORMATIONS ET MODALITES DE CANDIDATURES

Responsable du Département Relation Client : Valérie JULOU : valerie.julou@enim.eu

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

Contenu du dossier de candidature à transmettre par courriel :

- Fiche de candidature pour une mobilité interne + CV actualisé
- sinon
 - Lettre de motivation
 - CV (**avec situation administrative : titulaire, détaché, en disponibilité, CDD, CDI...**)
 - 2 derniers entretiens professionnels et de formation (EPEF).

Date limite de candidature 2 janvier 2026.