

APPEL A CANDIDATURE
Sous-Direction de la Relation de Service
Département de la Relation Client
Pôle Conseil Retraite

	Date de prise de poste : 1^{er} juin 2025
Intitulé du poste : Responsable du pôle Conseil Retraite	Catégorie : B Groupe RIFSEEP : 1
Famille professionnelle <i>Métier spécifique</i> : Gestion de l'assurance maladie, des pensions Ou <i>Métier transversal</i> : Manager	Localisation du poste : 22 505 PAIMPOL cedex

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.

:

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, est organisé autour de trois sites situés à Saint-Malo, 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 du secteur retraite,

Mission du pôle de conseil aux marins / conseil retraite

Le pôle Conseil Retraite / Conseil aux marins est placé sous l'autorité de la Cheffe de Département Relation Client.

Ses missions principales consistent à :

- ✓ Mettre en œuvre le droit à l'information retraite
- ✓ Reconstituer et fiabiliser les carrières
- ✓ Simuler les retraites

LE POSTE

Position hiérarchique

Le responsable est placé sous la responsabilité hiérarchique de la Cheffe du Département de la Relation Client.

Missions du poste

- ✓ Manager une équipe de conseillers retraite,
- ✓ Être le référent des reconstitutions et des fiabilisations des carrières des marins, dans le cadre des relations inter-régimes, du droit à l'information retraite, ou à la demande des intéressés,
- ✓ Traiter les demandes de simulations,
- ✓ Assurer les entretiens information retraite (rendez-vous à 45 ans),
- ✓ Répondre aux appels téléphoniques,
- ✓ Participer et mettre en œuvre les projets liés à la convention d'objectif et de gestion (COG),

Principales activités

- ✓ Assurer l'animation, l'encadrement et la coordination de son équipe et manager les personnes qui la compose, (entretiens professionnels et suivi d'activités). Contrôler l'activité de ses services en termes de qualité et de quantité.
- ✓ Veiller à ce que la continuité du service puisse être assurée en développant la polyvalence des agents (pilotage des plannings d'activités des congés).
- ✓ Être le conseiller technique des agents,
- ✓ Vérifier le bien-fondé des courriers émanant du service,
- ✓ Participer aux réunions de l'encadrement du centre,
- ✓ Animer les réunions mensuelles d'équipe,

Spécificités du poste

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

Compétences et ressources attendues

Savoir-faire

- ✓ Avoir ou acquérir une bonne connaissance du domaine « pension » de l'Enim, et de l'environnement des régimes de retraite.
- ✓ Avoir le sens de l'organisation
- ✓ Savoir anticiper les besoins et les variations de flux,
- ✓ Avoir la capacité à encadrer une équipe
- ✓ Savoir transmettre son savoir, motiver et stimuler son équipe,
- ✓ Avoir une aptitude confirmée à la gestion de projets et à la conduite du changement,
- ✓ Avoir de bonnes capacités d'analyse et de rédaction administrative
- ✓ Diffuser une image dynamique et professionnelle de l'établissement.

Connaissances associées

- ✓ Bonne connaissance de l'environnement inter régimes sur l'assurance vieillesse
- ✓ Connaissance des outils inter régimes dans le cadre de leurs missions
- ✓ Maîtriser les standards de la démarche qualité (processus, contrôle interne ...),
- ✓ Posséder une bonne connaissance de l'organisation interne, du fonctionnement et des activités gérées par l'Enim,
- ✓ Maîtriser les techniques de communication écrite et orale
- ✓ Bonne connaissance de la gestion des conflits

Ressources générales

- ✓ Qualités relationnelles avérées et forte aptitude à travailler en équipe,
- ✓ Autonomie, rigueur et organisation dans le travail,
- ✓ Communiquer et faire preuve de pédagogie,
- ✓ Respecter les règles de déontologie tant en interne qu'en externe,
- ✓ Être force de proposition dans son domaine d'activité.

INFORMATIONS ET MODALITES DE CANDIDATURES

Personne à contacter pour le poste

Cheffe du département de la relation client : Valérie JULOU : valerie.julou@enim.eu – tel : 02-56-42-00-38

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

Contenu du dossier de candidature à transmettre par courriel :

- CV actualisé (avec situation administrative : titulaire, détaché, en disponibilité, CDD, CDI...),
- Lettre de motivation,

Date limite de candidature : 1^{er} mars 2025