

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 : 1^{er} juin 2025
Intitulé du poste : Technicien du traitement de l'information	Catégorie : C
	Groupe RIFSEEP : 2
Famille professionnelle Métier spécifique : Métier de la relation client ou Métier transversal :	Localisation du poste : Enim – Saint Malo Quai Solidor 35400 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.

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
- ✓ 7 techniciens répartis sur les trois sites

LE POSTE

Position hiérarchique

Le technicien traitement de l'information est placé sous la responsabilité hiérarchique du 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 des courriers émis par les services internes.

Principales activités :

FLUX ENTRANTS :

- ✓ Traiter le courrier reçu sur le site : ouverture, tri, préparation et ventilation entre chaque service selon les procédures et typologie de dossiers ;
- ✓ Dématérialiser les documents destinés à l'ensemble des processus métier de l'établissement :
 - Préparer et numériser les documents
 - Assurer le typage et l'indexation des documents numérisés
 - Les archiver
- ✓ Injecter dans DIADEME les mails issus des balo métier SANTE (ADDICT, re matérialisation) ;
- ✓ 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.

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 ;
- ✓ Connaître les règles d'affranchissement postal, respecter les délais de traitement des envois.

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, 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 (tous les matins) pour une partie des activités. Poste partiellement ouvert au dispositif de télétravail selon les nécessités d'organisation de l'équipe sur la partie dématérialisation.

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