

APPEL A CANDIDATURE
Au sein de la Sous-Direction de la Relation de Service
Département de la Relation Client
Pôle GED – Gestion des flux entrants

1 Responsable du pôle GED – Gestion des flux entrants

Catégorie B – Groupe RIFSEEP : 1- Eligible NBI

Localisation	SAINT-MALO
Date de prise de poste souhaitée	<i>Dès que possible</i>

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 ;
- ✓ assure la réception et la fiabilisation des données de carrière des marins, taxe et recouvre les contributions sociales auprès des armateurs des Collectivités d'Outre-Mer et de l'étranger, et accompagne les employeurs et les marins dans leur carrière ;
- ✓ 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
- ✓ 7 techniciens répartis sur les trois sites

LE POSTE

Position hiérarchique

Le responsable du pôle est placé sous la responsabilité hiérarchique de la Cheffe du département de la relation client.

Missions du poste

Le responsable du pôle GED a en charge l'encadrement hiérarchique et technique du pôle. Il anime l'équipe et pilote l'activité.

Il est pilote du processus « GED, dématérialisation des flux entrants ».

Il anime les ateliers d'optimisation du processus avec les agents du pôle.

Il participe si nécessaire aux différentes missions de production.

Principales activités :

- ✓ Gérer la production des flux entrants (courriers et mails, assurer le reporting des données de production et la gestion des indicateurs,
- ✓ Coordonner son pôle avec les activités de flux sortants,
- ✓ Organiser et superviser l'activité, gérer les plannings, assurer la continuité du service dans les délais fixés,
- ✓ Assurer l'encadrement hiérarchique des techniciens du traitement de l'information,
- ✓ Assurer la coordination avec les services experts,
- ✓ Contribuer à la définition des objectifs avec son responsable hiérarchique et proposer les adaptations et évolutions nécessaires à leur atteinte,
- ✓ Superviser et évaluer les techniciens, réaliser les entretiens professionnels,
- ✓ Participer à l'animation de l'équipe,
- ✓ Animer et coordonner l'activité du pôle GED avec les fonctions supports,
- ✓ Superviser l'application des procédures de travail et évaluer la qualité du typage, indexation et numérisation,

- ✓ Vérifier la maîtrise des outils des techniciens,
- ✓ Gérer la base documentaire du processus, sa mise à jour et s'assurer de sa diffusion,
- ✓ Participer à la communication des informations techniques et réglementaires,
- ✓ Programmer et accompagner la formation de techniciens,
- ✓ Piloter le processus « dématérialisation des flux entrants », assurer les revues de processus.
- ✓ Participer aux réunions de l'encadrement du département
- ✓ Veiller à la continuité du service, en coordination avec les responsables des PFS
- ✓ Etablir les plannings hebdomadaires du service, gérer le calendrier des absences ou congés

Compétences et ressources attendues

Savoir-faire

- ✓ Savoir anticiper les besoins et les variations de flux,
- ✓ Savoir transmettre son savoir, motiver et stimuler son équipe,
- ✓ Avoir la capacité à encadrer une équipe à distance, gérer les conflits, et s'assurer de la cohésion du pôle.
- ✓ Avoir une aptitude confirmée à la gestion de projets et à la conduite du changement,
- ✓ Avoir de bonnes capacités d'analyse et de rédaction,
- ✓ Diffuser une image dynamique et professionnelle de l'établissement.

Connaissances associées

- ✓ Maîtriser la législation et les outils de production de l'assurance maladie, ainsi que les outils internes à l'établissement,
- ✓ 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.

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.

Spécificités du poste

- ✓ Le pôle étant réparti sur les 3 sites, Lorient, Saint Malo et Paimpol, la responsable sera amenée régulièrement à se déplacer sur les sites.
- ✓ L'intérim de la responsable du service GED peut être assuré par :
 - L'Experte GED, responsable de proximité sur le site de Paimpol
 - La Cheffe de Département
- ✓ Présence obligatoire sur site pour une partie des activités ; poste partiellement ouvert au dispositif de télétravail selon nécessités d'organisation de l'équipe sur la partie dématérialisation.
- ✓ La responsable du pôle travaille en étroite collaboration avec l'experte GED et le responsable de la PFS de Saint-Malo, relais de proximité sur les sites de Paimpol et Saint-Malo.

INFORMATIONS ET MODALITES DE CANDIDATURES

Personne à contacter pour le poste

Valérie JULOU, Cheffe de département de la relation client : 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 :

- CV actualisé (avec situation administrative : titulaire, détaché, en disponibilité, CDD, CDI...),
- Lettre de motivation,
- 2 derniers entretiens professionnels et de formation (EPEF).

Date limite de candidature : 16 novembre 2024