



PRESENTATION

Située dans le département des Hauts-de-Seine en Île-de-France, la ville de Boulogne-Billancourt compte 121 334 habitants. 1^{ère} ville de la région Île-de-France après Paris et 30^e ville de France, elle bénéficie d'un patrimoine architectural et urbain d'une exceptionnelle diversité. Boulogne-Billancourt jouit d'un dynamisme lié à la pluralité de ses fonctions urbaines : 2^e pôle d'emploi du département des Hauts-de-Seine, parc résidentiel, armature commerciale équilibrée dont l'attractivité dépasse largement les limites du territoire communal ainsi que d'équipements de proximité adaptés aux besoins de la population.

Une ville d'exception pour son cadre de vie, son rayonnement culturel ainsi que son attractivité économique.

LA DIRECTION DE L'ACCUEIL ET QUALITÉ RECRUTE UN RÉFÉRENT GESTIONNAIRE COURRIER (F/H)

CADRE D'EMPLOI

Cadre d'emploi : Rédacteurs territoriaux
Référence : DAQ/référent.gestionnaire.courrier

La direction de l'Accueil et de la Qualité a pour mission de piloter et développer les démarches qualités et de gestion de la relation citoyen au sein de la collectivité.

VOS MISSIONS CHEZ NOUS

Votre mission principale :

Sous l'autorité du responsable du service courrier, vous êtes le(la) référent(e), chargé(e) d'assurer la gestion et le suivi des demandes des citoyens (courrier, courriel, web...), en lien avec l'outil de Gestion de la Relation Citoyenne (GRC) de la collectivité.

La Ville de Boulogne-Billancourt est engagée dans une démarche d'amélioration de la communication avec les usagers. La GRC désigne l'ensemble des processus mis en œuvre pour améliorer et optimiser le traitement des demandes des citoyens.

Vos activités :

- Enregistrer les demandes en GRC,
- Gérer les demandes attribuées au service courrier pour GPSO et la SPL : envoi des demandes, suivi, relances, clôtures en GRC,
- Superviser la gestion des flux entrants (courriers papier, web, courriers électroniques),
- Gérer le circuit des courriers dans la GRC,
- Soutenir, conseiller et contrôler techniquement les agents du service courrier,
- Veiller à l'application des procédures définies en collaboration avec le chef du service,
- Centraliser les demandes des directions dans un tableau de suivi : identifier les dysfonctionnements, demande d'évolution, besoins de formation, licence,
- Participer à l'accompagnement des directions métiers dans la prise en main de l'outil,
- Participer à l'élaboration et la mise à jour des procédures d'utilisation du logiciel de GRC,
- Participer aux évolutions de l'outil et de son fonctionnement,
- Assurer le suivi des tableaux de bord de l'activité de la GRC en lien avec le chef du service,
- Suppléer le chef du service durant son absence.



CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS ?

Profil

Titulaire d'un diplôme de formation supérieure de type bac + 2 minimum en gestion administrative et/ou informatique, vous justifiez d'une expérience dans des fonctions similaires au sein d'une collectivité territoriale.

Compétences et qualités requises

Rigoureux, organisé et méthodique, vous traitez vos tâches par ordre de priorité. Vous avez un bon relationnel et savez travailler en équipe. Vous avez des qualités rédactionnelles et êtes en mesure de rendre compte de l'activité du service. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (Outlook, Excel, Word). Vous faites preuve de discrétion et veillez au respect de la confidentialité. Vous souhaitez vous engager dans une démarche de qualité de service rendu aux usagers.



VILLE DE
BOULOGNE-
BILLANCOURT

CONDITIONS DE TRAVAIL

Vos horaires :

- Du lundi au jeudi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h45
- Le vendredi : de 8h30-12h00 / 13h30-17h00.

Votre lieu de travail :

- Hôtel de Ville.

POURQUOI REJOINDRE NOS ÉQUIPES ?

Pour améliorer la qualité de vie au travail de nos agents, nous proposons une politique Ressources Humaines active, un plan de formation adapté à votre évolution de carrière, un accompagnement à la préparation des concours ainsi qu'une offre de formation continue.

Vous profiterez également

- D'un restaurant municipal.
- D'une mutuelle et un maintien de salaire subventionnés par la collectivité.
- Ainsi que d'un comité des œuvres sociales.

POUR CANDIDATER



TRANSMETTEZ VOTRE CANDIDATURE EN RAPPELANT LA REFERENCE DAQ/RÉFÉRENT.GESTIONNAIRE.COURRIER (NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA DATE LIMITE DE TRANSMISSION INDIQUÉE DANS L'ANNONCE CORRESPONDANTE SUR NOTRE SITE).

- **PAR VOIE POSTALE :**

MONSIEUR LE MAIRE
26, AVENUE ANDRE MORIZET
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

- **OU PAR MAIL :**

RECRUT@MAIRIE-BOULOGNE-BILLANCOURT.FR

COMMENT VENIR CHEZ NOUS ?

Boulogne-Billancourt est une ville très accessible : métro, tramway ou bus.

La Ville de Boulogne-Billancourt œuvre en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.