



## CHARGÉ DE LA RELATION A L'USAGER (H/F)

### Positionnement

Au sein de la Direction Générale Adjointe Aménagement et Développement Durable, vous êtes intégré à la Direction de la Mobilité et placé sous la responsabilité du Chef de service Transport, Stationnement et Brigade verte.

### Activités

Le Chargé de la relation à l'utilisateur a pour objectif principal, dans un souci constant de qualité et de respect des délais, le bon traitement des diverses sollicitations pouvant provenir des usagers (signalements, réclamations, suggestions, recours administratifs).

Occupant un rôle de pivot au sein du service, il met à profit la connaissance qu'il aura acquise des sollicitations des usagers pour proposer, en lien avec les équipes opérationnelles compétentes, des pistes d'amélioration de la qualité du service rendu au public.

Les domaines d'intervention concernés sont notamment :

- les lignes régulières de transport urbain et scolaire relevant de la compétence de l'établissement,
- le stationnement de surface et en ouvrage,
- la brigade verte.

### Missions

- Assurer le traitement des sollicitations des usagers (signalements, réclamations et suggestions) relatives aux transports urbains, au transport scolaire, au stationnement et à la brigade verte:
  - Réceptionner les sollicitations via différents canaux : courriers, mails, logiciel de gestion Operia, fiches du centre d'appels notamment ;
  - Proposer et rédiger les réponses en pleine autonomie et, en cas de besoin, en lien avec les membres du service ;
  - Mettre au point une base de réponses-types permettant d'optimiser le délai de traitement des sollicitations ;
  - Le cas échéant, rediriger les sollicitations vers les équipes opérationnelles compétentes pour qu'elles puissent y donner suite, et suivre leur bonne prise en compte ;
  - En cas de besoin, contacter les usagers par téléphone pour préciser leur demande et leur apporter une réponse.

- Assurer le traitement des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) relatifs aux forfaits de post-stationnement :
  - Assurer l'enregistrement des recours reçus par courrier : réception, analyse, saisie et classement sur la plateforme de gestion ;
  - Assurer progressivement le traitement quotidien de niveau 1 des RAPO via la plateforme de gestion et rédiger les réponses, en lien avec le Chef de service, les membres du service et les prestataires ;
  - Après validation (niveau 2), assurer la bonne transmission de ces réponses aux usagers, par voie papier ou dématérialisée, le classement et l'archivage ;
  - En lien avec la Direction des Finances, assurer le traitement des remboursements des forfaits de post-stationnement aux usagers si nécessaire ;
  - Participer à l'élaboration d'un processus optimisé de traitement des RAPO, en lien avec le Chef de service.
- Elaborer un reporting de l'activité de traitement des sollicitations :
  - Elaborer un outil de suivi opérationnel rendant compte de l'activité de traitement des sollicitations et des RAPO ;
  - Alimenter régulièrement cet outil de suivi en vue de l'édition de synthèses sur une base hebdomadaire et mensuelle.

### **Aptitudes et Compétences**

Connaissance du paysage institutionnel de l'Île-de-France relatif à la mobilité et au stationnement (contextes administratif, juridique et financier)

Compétences rédactionnelles

Capacités organisationnelles

Sens de la relation à l'utilisateur

Sens du service public

Bonnes qualités relationnelles auprès du public

Sens du travail en équipe

Expérience d'un logiciel courrier souhaitée (type Elise)

Maîtrise des outils informatiques

### **Profil**

Cadres d'emplois des Techniciens territoriaux ou des Rédacteurs territoriaux

Pour tout renseignement complémentaire : M. Frédéric BEAUME (DGA RH) – 01.46.29.44.14

**Les candidatures (lettre de motivation + CV) sont à adresser  
(merci de préciser le titre du poste) par mail : [recrutement@seineouest.fr](mailto:recrutement@seineouest.fr)**

**ou par voie postale à :**

Monsieur le Président de l'Établissement public territorial

Direction Générale Adjointe Ressources Humaines

9, Route de Vaugirard

CS 90008

92197 MEUDON CEDEX