



GESTIONNAIRE DES RECLAMATIONS (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 et Stationnement.

Missions principales

- Gestion des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) relatifs aux forfaits de post-stationnement :
 - Assurer la saisie quotidienne des RAPO reçus par courrier : réception, analyse, saisie et classement sur la plateforme de gestion ;
 - Assurer 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 Contrôleurs du stationnement et les prestataires ;
 - Après validation (niveau 2), assurer la mise en signature des courriers de réponse, 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, suivre le traitement des remboursements des forfaits de post-stationnement aux usagers dont le RAPO a été validé ;
 - Participer à l'élaboration d'un processus optimisé de traitement des RAPO, en lien avec le Chef de service.

- Reporting de l'activité de traitement des réclamations :
 - Elaborer un outil de suivi opérationnel rendant compte de l'activité de traitement des réclamations et des RAPO ;
 - Alimenter régulièrement cet outil de suivi en vue de l'édition de synthèses sur une base hebdomadaire et mensuelle.

Mission secondaire

- Gestion des réclamations relatives aux transports urbains, ramassage scolaire et stationnement :
 - Assurer le traitement multicanal des courriers, demandes et réclamations des usagers (courriers, mails, fiches du centre d'appel), en lien avec le personnel du Service et de la Direction ;
 - En cas de besoin, contacter les usagers par téléphone pour préciser leur demande et leur apporter une réponse ;

- Mettre au point une base de réponses-types permettant d'optimiser le délai de traitement des réclamations.

Aptitudes et Compétences

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

Compétences rédactionnelles

Capacités organisationnelles

Sens de la relation à l'usager

Sens du service public

Bonnes qualités relationnelles auprès du public

Sens du travail en équipe

Expérience d'un logiciel courrier souhaitée (type Elise)

Aisance informatique.

Profil

Cadres d'emploi des rédacteurs territoriaux ou techniciens 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 courrier postal à :

Monsieur le Président de l'Etablissement public territorial
Direction Générale Adjointe Ressources Humaines
9, Route de Vaugirard
CS 90008