

# FICHE DE POSTE PACTE GESTIONNAIRE RELATION CLIENT

**DIRECTION DE LA RELATION CLIENT**  
Service Contacts et Accueil  
Unités GRC Multicanal 1 \_ Multicanal 2 -PAR120 et PAR130  
**49000- ANGERS**

## Environnement et contexte

Au sein de la Direction des Retraites et de la Solidarité, l'**établissement ANGERS - PARIS** composé de 822 collaborateurs est réparti sur 4 implantations géographiques, Angers, Cholet, Paris et Metz.

L'organisation s'articule autour de 6 directions :

- 3 directions opérationnelles, Direction Solidarité et Autres Fonds, Direction de la Relation Client et Direction de la Gestion,
- 3 directions fonctionnelles, Direction de la Gouvernance IRCANTEC et services associés, Direction du Pilotage et Direction des Ressources Humaines et Moyens Opérationnels.

Le périmètre d'activité de l'établissement regroupe les gestions des fonds Ircantec, Retraites des mines, FIPHP ainsi que celles de plusieurs Fonds à faible volumétrie (FFV), des Retraites statutaires et du Compte Personnel de Formation (CPF).

La **Direction de la Relation Client** pilote la gestion de l'ensemble des fonds de la relation client (Ircantec-RAFP-Hotline-Mines-FIPH-CPF), selon les spécificités propres à chaque fonds. Elle fédère la gestion de ces activités à travers tous les canaux de contacts et les EIR finalisés multi régimes. Elle pilote les offres de services, gère les outils et élabore la stratégie digitale de la relation client.

Sous l'autorité d'un responsable rattaché au directeur de l'établissement, la Direction de la Relation Client est composée de 148 personnes réparties en 2 services : service « offre relation client », service « contacts et accueil » et une unité transversale « Appui et performance ».

## Conditions d'exercice

Le poste s'exerce au sein du **Service Contacts et Accueil**, (112 personnes). Ce service est composé du responsable de service, de son adjoint, de la secrétaire, des unités « GRC Multicanal 1 et 2 », « Centre de contacts et d'accueil de Paris », « Supervision » et les «Contacts signalés».

Au sein de l'équipe GRC Muticanal composée de 40 personnes et tournée vers la satisfaction du client, le titulaire du poste a pour objectif principal de mener à bien, en qualité, quantité et en temps réel, l'intégralité des contacts clients.

## Description des activités

Le titulaire du poste :

- informe et présente les produits et services de la Direction des Retraites et de la Solidarité,
- assure le suivi des appels, dans un souci constant de recherche et de diffusion de l'information,
- participe à des activités de gestion courante, des enquêtes de satisfaction et des relances après mailings,
- donne réponse aux questions posées par la clientèle par le biais des courriels.

## Compétences

- bonnes qualités relationnelles, un bon sens de l'écoute et d'empathie
- capacités fortes d'adaptation
- esprit d'équipe et de coopération (capacité à travailler avec les autres à l'atteinte d'objectifs communs)
- rigueur et sens de l'organisation
- autonomie et capacité d'intégration
- connaissances bureautiques