

Responsable du pôle courrier

Version du 01/07/2026

Pôle RH et Modernisation – Direction Innovation Transformation Usagers	
Classification	Éléments administratifs du poste ▪ Filière : administrative ▪ Catégorie et cadre d'emploi : poste de catégorie A relevant du cadre d'emploi des attachés territoriaux ▪ Emploi-type : Chef·fe d'équipe ▪ Fonction d'encadrement : OUI ▪ Cotation du poste : A5-1 ▪ Quotité de travail : 100% Lieu de travail ▪ Lieu d'affectation : Saint-Denis
Environnement du poste de travail	▪ Pôle RH et modernisation ▪ Direction Innovation Transformation Usagers – Service relation usagers ▪ Composition de l'équipe : 1A – 12C
Position du poste dans l'organisation	▪ Supérieure hiérarchique directe : cheffe du service relation usagers

Raison d'être du poste	Au sein d'un service engagé dans l'amélioration continue de la relation usagers, vous pilotez l'équipe, les moyens et les projets liés au canal courrier (+100 000 courriers entrants et +500 000 courriers sortants par an).
Missions principales	1. Encadrement et animation de l'équipe • Organiser, coordonner et contrôler l'activité quotidienne des 12 agent·es du bureau du courrier. • Répartir les missions, planifier les activités et ajuster les priorités en fonction des volumes de courrier, des urgences et des contraintes de service. • Assurer l'accompagnement technique, méthodologique et managérial des agent·es. • Favoriser la polyvalence, la montée en compétences et la transmission des savoirs professionnels au sein de l'équipe. • Evaluer l'activité et fixer des objectifs individuels et collectifs. • Veiller au respect des règles collectives, des consignes de travail, de sécurité et de confidentialité. • Garantir la continuité de service et alerter la hiérarchie en cas de difficulté, de tension ou de risque sur l'activité.

	2. Supervision de l'activité courrier et pilotage budgétaire • Superviser l'organisation quotidienne des flux de courrier entrant, sortant et interne, en garantissant leur traitement, leur orientation, leur traçabilité et leur sécurisation • Contrôler la qualité du traitement des courriers, le respect des délais et la traçabilité des opérations. • Mettre en place et suivre des indicateurs d'activité. • Suivre les dépenses liées à l'activité courrier (coûts d'affranchissement, de fournitures, de matériels et de prestations). • Vérifier les devis, commandes et factures relevant du périmètre d'activité. • Participer à l'élaboration, au suivi et à l'optimisation du budget du bureau du courrier. • Contribuer à la programmation budgétaire de l'activité courrier et proposer des leviers d'optimisation des dépenses. • Anticiper les besoins en fournitures, consommables, matériels et équipements nécessaires au bon fonctionnement du service. • Assurer le suivi des contrats et relations avec les prestataires externes. • Produire un reporting régulier auprès de la cheffe du service relation usagers. 3. Conduite de projets d'amélioration et relations partenariales • Conduire les projets d'amélioration de l'organisation de l'activité, des procédures et des outils de suivi pour renforcer la qualité de service • Piloter les projets d'évolution liés à la dématérialisation, à l'usage du logiciel métier et aux nouvelles pratiques de traitement du courrier. • Formaliser, actualiser et diffuser les procédures internes auprès de l'équipe et des directions utilisatrices pour sécuriser le circuit de traitement du courrier, notamment sur les enjeux de confidentialité et de traçabilité • Assurer un rôle de référent fonctionnel sur le logiciel courrier et apporter un appui aux utilisateurs. • Animer le réseau des référents courrier au sein de la collectivité afin d'harmoniser les pratiques et de fluidifier les circuits • Contribuer aux projets du service d'amélioration de la relation usagers
Compétences souhaitées sur le poste	• Compétences relationnelles et managériales ▪ Savoir travailler en équipe et avec de nombreux partenaires ▪ Savoir déléguer, accompagner et valoriser ses collaborateurs ▪ Savoir organiser des réunions d'équipe et diffuser de l'information ▪ Savoir mobiliser son équipe autour de projets communs ▪ Savoir assurer la polyvalence au sein de l'équipe ▪ Savoir prévenir et réguler les tensions au sein de l'équipe ▪ Savoir respecter les obligations de discrétion et de confidentialité ▪ Savoir assister les utilisateurs du logiciel courrier ▪ Savoir être force de proposition pour l'amélioration du fonctionnement du service ▪ Savoir animer un réseau de référents

	• Compétences organisationnelles ▪ Savoir conduire des projets ▪ Savoir faire preuve de rigueur, d'organisation et de méthodologie ▪ Savoir planifier l'activité en tenant compte de l'urgence ▪ Savoir assurer un reporting régulier auprès du chef de service et alerter des aléas, contraintes et difficultés rencontrées • Compétences techniques ▪ Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et le logiciel métier ▪ Savoir mettre en place des outils de suivi et des indicateurs de pilotage ▪ Savoir rédiger des supports ▪ Savoir synthétiser les informations contenues dans un courrier ▪ Maîtriser les procédures et les appliquer ▪ Connaître l'administration départementale
--	--

Moyens mis à disposition : Outils bureautiques, logiciel métier

Niveau d'études : /

Diplômes requis : /

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

☒ Souhaitée(s) ☐ Requête(s)

Caractéristiques principales liées au poste

- ☐ Horaires spécifiques (ponctuellement)
- ☐ Permis de conduire obligatoire
- ☐ Déplacements province et étranger
- ☐ Astreintes

- ☐ Logement de fonction
- ☐ Vaccins obligatoires
- ☒ Port de charges (caisses de courrier, colis, manipulation de chariots...)
- ☒ Pas de contre-indication à la station debout prolongée

Le département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent·e·s sur toute mission relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.