

## PROFIL DE POSTE

Référence de l'annonce : DADP-CDD-2024-01bis

Poste ouvert aux personnes en situation de handicap

### POSTE

<b>Poste</b>	Gestionnaire commandes et service clients (f/h)
<b>Catégorie d'emploi</b>	3
<b>Emploi repère</b>	Technicien (f/h)
<b>Type de contrat</b>	CDD de 24 mois de droit public à plein temps. Détachement fonction publique d'Etat, Territoriale ou Hospitalière possible.
<b>Motif</b>	Remplacement
<b>Rémunération</b>	Selon l'expérience et le niveau de formation par référence aux grilles indiciaires des agences sanitaires, en application du décret n° 2003-224 du 7 mars 2003, ou selon statut particulier si fonctionnaire.
<b>Prise de fonction</b>	Dès que possible
<b>Renseignements</b>	Sur le poste : Laetitia Chareyre – Unité Stratégies de téléphonie santé et diffusion - tél : 01 71 80 16 09 Sur le recrutement : MC Morel, Chargée du recrutement à la DRH – tél : 01 41 79 68 28

### LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

<b>Adresse</b>	Le siège de l'agence est situé à Saint-Maurice (94). L'agence dispose d'implantations régionales auprès des agences régionales de la santé. Localisation du poste : Site de Saint-Maurice (siège) : 12 rue du Val d'Osne à Saint-Maurice (94)
----------------	--

### PRESENTATION DE L'AGENCE

Santé publique France est l'agence nationale de santé publique française. Etablissement public de l'Etat sous tutelle du ministre chargé de la santé créé par l'ordonnance 2016-246 du 15 avril 2016, elle intervient au service de la santé des populations. Agence scientifique et d'expertise du champ sanitaire, elle a pour missions :

- 1° L'observation épidémiologique et la surveillance de l'état de santé des populations ;
- 2° La veille sur les risques sanitaires menaçant les populations ;
- 3° La promotion de la santé et la réduction des risques pour la santé ;
- 4° Le développement de la prévention et de l'éducation pour la santé ;
- 5° La préparation et la réponse aux menaces, alertes et crises sanitaires ;
- 6° Le lancement de l'alerte sanitaire.

L'Agence est organisée autour de quatre conseils (Conseil d'Administration, Conseil scientifique, Comité d'Ethique et de Déontologie et Comité d'orientation et de dialogue), de directions scientifiques et transversales, et de directions assurant le support et le soutien à l'activité. L'Agence dispose d'implantations régionales (Cellules régionales) auprès des agences régionales de la santé.

Son programme de travail, arrêté par son Conseil d'administration, s'articule autour de 6 enjeux : Anticipation, préparation et réponse aux menaces de santé publique, dont les épidémies ; Numérique en santé publique ; Santé environnementale, changement climatique et environnement de travail ; Fardeau des maladies et de leurs déterminants, efficacité des interventions et retour sur investissement de la prévention ; Stratégie de prévention, marketing social et approche par populations ; Inégalités sociales, vulnérabilités territoriales.

### AFFECTATION

<b>Direction</b>	Direction de l'aide et de la diffusion aux publics (DADP)
------------------	---

La Direction de l'aide et de la diffusion au public regroupe les services de Santé publique France qui sont en prise directe avec les publics, grand public comme professionnels : personne recherchant une information ou une aide sur une question de santé, clients de notre service diffusion (professionnels, particuliers, acteurs de terrain...).

Les missions de la direction sont d'une part, la gestion du service national d'aide à distance sur les drogues et les dépendances et, d'autre part, la structuration de l'offre de service aux publics en matière d'aide à distance en santé mais également d'impression et de diffusion.

Outre le département en charge de la gestion des dispositifs d'aide à distance en matière d'addictions hors tabac, la Direction comprend une unité en charge de la stratégie de téléphonie santé et de diffusion aux publics qui a en charge :

- En matière de marketing et logistique :
  - o l'administration des commandes, la gestion des stocks et la relation clients
  - o la mise en œuvre d'une stratégie marketing et de qualification des prospects
  - o la mise en œuvre des plans de diffusion courrier et dématérialisés
  - o le volet logistique des études et enquêtes scientifiques, et la diffusion de matériel bio-médical
- En matière d'impression :
  - o l'accompagnement des différentes directions de l'agence dans leurs projets de production éditoriale
  - o l'adaptation et la réalisation technique de documents
  - o le suivi de la qualité des impressions de l'agence
- En matière de prévention et d'aide à distance en santé :
  - o le pilotage des dispositifs de prévention et d'aide à distance en santé mis en œuvre dans le cadre de marchés publics et l'animation du réseau des partenaires associatifs subventionnés par l'agence
  - o l'instruction des demandes de subvention, le suivi des objectifs et des axes stratégiques des conventions, et la mise en cohérence des conventions
  - o un rôle de référent, en interne et en externe, en matière de prévention et d'aide à distance en santé

## DESCRIPTION DU POSTE

*Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre.*

### Missions

Sous l'autorité hiérarchique du responsable de l'unité « Stratégies de téléphonie santé et diffusion », le Gestionnaire commandes et service clients assure le relationnel clients, le suivi des commandes et des stocks et la production des données d'analyse de l'activité diffusion. Il peut également prendre en charge le suivi de certaines opérations marketing.

### Activités

- Service clients : traitement des demandes des usagers/clients (téléphone, mails, courriers)
- Gestion du site de commande en ligne (validation des comptes clients, paramétrage des articles et des seuils de commande)
- Gestion de la remontée des commandes en ligne : contrôle, cohérence et validation
- Traitement des commandes d'achat : enregistrement de la commande, intégration, contrôle, réservation
- Gestion des opérations de marketing social (suivi des commandes et stocks, des commandes achats et dotations annuelles, tableaux de reporting)
- Interface avec le prestataire de routage (transmission des documents, des fichiers de préparation de commandes, suivi des incidents, participation au comité de pilotage...)
- Gestion des abonnés et envois de la revue *La Santé en action*
- Remontées des informations et des dysfonctionnements (selfservice, site institutionnel...)
- Participation à l'inventaire de fin d'année

## PROFIL RECHERCHE

### Diplôme

A partir du Bac

### Expérience

Expérience professionnelle en logistique ou service client exigée

### Aptitudes et Compétences

Il est attendu pour ce poste :

#### Compétences :

- Maîtrise des outils bureautiques (Pack Office), dont une très bonne maîtrise d'Excel
- Maîtrise de la relation client
- Bonne qualité rédactionnelle

- Connaissance des outils CRM et d'historisation du relationnel clients

**Aptitudes :**

- Sens du service
- Esprit d'équipe
- Qualités relationnelles
- Capacités d'organisation, de rigueur et d'adaptation
- Réactivité
- Polyvalence

**POUR POSTULER**

Adresser les candidatures (lettre de motivation + CV) en indiquant la référence de l'annonce par courriel : [recrut@santepubliquefrance.fr](mailto:recrut@santepubliquefrance.fr)