

La Direction des Services à l'Environnement recherche

1 Chef d'Unité Relation Client (H/F)

Dans le cadre d'emplois des Attachés Territoriaux (Réf. 5048)

MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef de Service Moyens Généraux, vous coordonnez les relations aux usagers en matière d'eau et d'assainissement et participez à la mise en œuvre des projets politiques de la collectivité en la matière.

A ce titre, vos missions sont les suivantes :

Coordination et suivi de la qualité des relations aux usagers :

- Vous **organisez l'accueil** téléphonique et physique des usagers, la **facturation** ainsi que la **relève des compteurs** d'eau.
- Vous **développez les services de facturation** (mensualisation des factures d'eau, adaptation de l'outil informatique, etc.) et êtes **garant de la gestion des réclamations** des abonnés (réponses écrites).
- Vous **supervisez la gestion des abonnements** (création de compteurs, enregistrement des changements d'adresse des abonnés, etc.) et vous assurez de l'**application des exigences réglementaires** en les mettant en œuvre dans le règlement de service.
- Vous **assurez une veille juridique** ainsi que la **gestion et le suivi des recettes** de l'eau-assainissement.
- Vous **mettez en place des indicateurs de suivi** des recettes en relation avec la Trésorerie et le Service Moyens Généraux.
- Vous contribuez à l'élaboration et la **mise en œuvre des projets de direction** (gestion patrimoniale, développement durable, , amélioration du rendement, préservation des ressources en eau, etc.).

Actions de communication :

- Vous **impulsez et supervisez les actions de communication** au regard des objectifs environnementaux, ainsi que sur la **qualité du service rendu** par la collectivité en matière d'eau-assainissement.
- Vous **développez l'image de marque** des services techniques de la direction à l'extérieur, notamment auprès des abonnés.

Management d'équipe :

- Vous **définissez les missions et objectifs** prioritaires de l'Unité et assurez le **pilotage au quotidien de l'activité** de l'équipe (23 postes permanents) en lien avec les 3 Responsables (relation client, facturation, réclamations).
- Vous assurez un suivi minutieux des différentes activités de l'Unité, à savoir la **relation clientèle**, la **relève** et la **facturation** ainsi que le **dégrèvement** et les **réclamations**.
- Vous vous **assurez du développement des compétences** des collaborateurs et **animez des réunions** d'information.
- Vous **effectuez un reporting** régulier des activités auprès de la direction et **mobilisez les synergies** autour des projets de service.

CONDITIONS D'EXERCICE

Disponibilité / Sollicitations nombreuses / Gestion de la pression

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire d'un **BAC+3**, de préférence d'un BAC+5. Vous détenez de solides compétences dans le domaine de la **relation client**, des **finances**, de la **comptabilité** ainsi que de la **communication**. A l'aise avec les **outils informatiques**, vous savez construire des **tableaux de bords** et de **suivi d'indicateurs** (réclamations, mensualisations, etc.) et les tenir à jour. Vous avez des connaissances dans les **marchés publics**.

Justifier d'**expériences** sur poste similaire et en **management opérationnel** sera apprécié. Une expérience dans la conduite de projets sera prise en compte.

Vous avez une appétence pour le **management** et l'**animation d'équipe**. Vous disposez de bonnes **capacités d'analyse** et de **synthèse**. **Autonome** et **rigoureux** dans votre travail, vous avez le **sens des responsabilités** et de l'**organisation**. Vous êtes reconnu pour vos **qualités relationnelles** et **rédactionnelles**. Vous avez le **sens du service public** et savez vous **adapter au changement**. **Force de proposition**, vous avez l'**esprit d'innovation**.

Recrutement par voie statutaire uniquement (titulaires, lauréats de concours).

La communauté d'agglomération d'Amiens Métropole souhaite participer à l'effort national d'insertion en milieu professionnel des personnes handicapées : cette offre est handi-accessible

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Chargé de Développement RH référent du dossier par téléphone au 03.22.97.41.82.

Pour postuler, veuillez compléter votre dossier de candidature (en rappelant la référence **5048**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 22/12/2024**.

Lien d'accès direct pour postuler : <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=5048&gestionnaire=MG>

Émis-le : 29/10/2024

