

La Direction des Services à l'Environnement recherche

1 Responsable Relations Extérieures (H/F)

Sur le grade de d'Attaché Territorial (Réf. 4171)

MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef d'Unité Relations Clientèle, vous assurez les relations extérieures et le suivi des réclamations abonnés ainsi que les demandes de dégrèvement et la gestion des contentieux liés à l'eau et à l'assainissement.

A ce titre vos missions sont les suivantes :

Relations extérieures :

- Vous assurez les relations avec les bailleurs, administrations et entreprises dans le cadre des dossiers d'individualisation de compteurs et gestion du compteur général.
- Vous instruisez les dossiers d'individualisation en collaboration avec le service de l'eau.
- Dans le cadre des branchements neufs et des nouveaux raccordements, vous assurez la gestion des dossiers eau et assainissement et êtes l'interface avec les clients et les techniciens en charge des travaux.

Gestion des contentieux :

- Vous assurez le suivi des réclamations des abonnés dans le cadre de la gestion des contrats, de la facturation ou de la relève.
- Vous gérez les demandes de la Médiation de l'eau, apportez une attention particulière aux délais et à la qualité des réponses.
- Vous travaillez conjointement avec le Service Eau / Assainissement dans la mise à jour du règlement du Service (évolutions législatives et réglementaires) en y accordant une attention particulière au droit de l'eau et des consommateurs.
- Vous instruisez les divers recours, assurez leur recensement, préparez les délibérations et argumentez.
- Si nécessaire, vous transmettez les dossiers au service juridique pour les cas où la responsabilité civile peut être engagée.
- Vous êtes en relation avec le Trésorier pour rectification de factures et gestion des poursuites en adéquation avec les contentieux en cours.

Traitement des demandes de dégrèvement :

- Vous analysez les demandes des abonnés et selon les circonstances, vous formulez l'accord ou le refus de dégrèvement.
- Vous préparez les dossiers conseils pour les remises gracieuses et rédigez les courriers d'information sur les résultats du dossier conseil.
- Vous calculez les montants et alimentez les tableaux de bords de suivi des dégrèvements.
- Vous identifiez et anticipez les dossiers sensibles, répartissez les dossiers courants au Correspondant et assurez le bon suivi.

Encadrement du Pôle :

- Vous définissez les missions et objectifs prioritaires du Pôle et assurez un reporting régulier au Chef d'Unité.
- Vous assurez le pilotage au quotidien de l'activité de l'équipe, suivez et contrôlez la réalisation des activités.
- Vous vous assurez du développement des compétences des collaborateurs.
- Vous gérez les situations de conflit et animez des réunions d'information.

Par ailleurs, vous assurez le suivi des procès-verbaux de vol d'eau, gérez les demandes d'information des notaires dans le cadre des ventes d'immeuble et assurez des calculs de consommation et des historiques.

CONDITIONS D'EXERCICE

Capacités organisationnelles / Traitement important d'appels / Pics d'activité

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire à minima d'un BAC+3, de préférence d'un BAC+5. Vous disposez de compétences juridiques notamment dans la gestion de contentieux et éventuellement de connaissances dans le droit de l'eau et des consommateurs ainsi qu'en facturation et relation client. A l'aise avec les outils informatiques, des notions de fonctionnement d'un service eau et assainissement et d'une collectivité territoriale seront appréciées.

Justifier d'expériences sur poste similaire et/ou en gestion de litiges / animation d'équipe est souhaité.

Vous appréciez le travail collaboratif et êtes force de proposition. Disposant de bonnes capacités d'analyse, vous avez d'excellentes qualités relationnelles et rédactionnelles. A l'écoute, vous êtes autonome et rigoureux. Vous savez faire preuve de diplomatie et prendre des décisions. Enfin, vous avez le sens des responsabilités et de l'organisation.

Le poste est adossé au niveau 6 du régime indemnitaire appliqué au sein de la collectivité.

Recrutement par voie statutaire (titulaires, lauréats de concours) ou à défaut par voie contractuelle

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 **4171**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), avant le **10/07/2022**.

Lien d'accès direct pour postuler : <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?preference=4171&gestionnaire=MG>

Émis-le : 13/06/2022

