

# La Direction des Services à l'Environnement recherche 1 Responsable Contentieux et Dégrèvements Eau & Assainissement (H/F)

Dans le cadre d'emplois des Rédacteurs Principaux (Réf. 4676)

## MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef d'Unité Relations Clientèle, vous assurez le suivi des réclamations des abonnés et la gestion des contentieux ainsi que le traitement des demandes de dégrèvements.

A ce titre, vos missions sont les suivantes :

### 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 **assurez la rédaction et la mise à jour du règlement** et êtes le garant du respect de la réglementation applicable.
- Vous **surveillez les évolutions juridiques** relatives aux droits de l'eau et des consommateurs et des actualités pertinentes des droits liés, en assurant une **veille régulière**.
- Vous **instruisez les recours gracieux** et juridictionnels, **assurez leur recensement** et **préparez les délibérations**.
- Vous êtes en relation avec le Trésorier pour **rectification de factures** et **gestion des poursuites** avec les contentieux en cours.

### Traitement des demandes de dégrèvement :

- Vous **analysez les demandes des abonnés** et les recevez occasionnellement.
- Selon les circonstances, vous **formulez l'accord ou le refus de dégrèvement** et **calculez les montants**.
- Vous **préparez les dossiers conseils** pour les remises gracieuses et **rédigez les courriers d'information** sur les résultats.
- Vous alimentez les tableaux de bords de **suivi des dégrèvements** (montants, etc.).
- Vous **identifiez et anticipez les dossiers sensibles** et répartissez les dossiers courants au gestionnaire et assurer le bon suivi et la cohérence avec les textes.

### Encadrement d'équipe :

- Vous **définissez les missions et objectifs** prioritaires des agents et **animez des réunions** régulières.
- Vous assurez le **pilotage quotidien de l'activité** de l'équipe et **contrôlez** la réalisation des activités.
- Vous vous assurez du **développement des compétences** des agents.
- Vous repérez et **gérez les situations de conflit**.

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

## CONDITIONS D'EXERCICE

Traitement important d'appels et de dossiers administratifs / Pics d'activité

## PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire à minima d'un **BAC+2**, de préférence d'un **BAC+3**. Vous disposez de compétences 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** seront appréciées.

Justifier d'expériences sur poste similaire et/ou en **gestion de litiges / encadrement** 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** et savez également faire preuve de **diplomatie**. Enfin, vous avez le **sens des responsabilités** et de l'**organisation**.

**Le poste est adossé au niveau 7 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 **4676**) sur le site [www.amiens.fr](http://www.amiens.fr) (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 31/12/2023**.

**Lien d'accès direct pour postuler :** <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=4676&gestionnaire=MG>

Émis-le : 10/11/2023

