

La Direction des Services à l'Environnement recherche
1 Chargé de Clientèle Réclamation - Dégrèvement (H/F)
Dans le cadre d'emplois des Adjoints Administratifs Territoriaux (Réf. **5336**)

MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef d'unité Relation à l'usager, vous :

- Gérez les dossiers administratifs de réclamations de 1^{er} niveau et les demandes de dégrèvement des 65000 abonnés au service de l'Eau-
- Assurez un accueil physique et téléphonique des abonnés.

A ce titre, vos missions sont les suivantes :

- Vous **identifiez les demandes** et les **réclamations des abonnés**.
- Vous **diligentez des enquêtes de terrain** et **suivez l'expertise des compteurs**.
- Vous **gérez et instruisez les demandes de dégrèvement (Loi Warsmann)** dans le respect de la procédure.
- Vous **recevez les abonnés** (accueil physique et téléphonique), reformulez et identifiez les demandes.
- Vous **suivez les demandes** et préparez les courriers de réponse.
- Vous **assurez le lien** avec les agents responsables de la facturation et les autres services (finances, trésorerie, etc.).
- Vous **travaillez en collaboration** avec l'unité relation clientèle et le responsable Grands Comptes.
- Vous **veillez à gérer le stock de dossiers** en cours, vous produisez des indicateurs de suivi.

Par ailleurs, vous réalisez l'**archivage** et le **classement** de dossiers.

CONDITIONS D'EXERCICE

Accueil physique et téléphonique d'abonnés
Traitement important de dossiers administratifs

INFORMATIONS ET AVANTAGES DU POSTE

RTT* / Restauration Collective / Participation employeur mutuelle et prévoyance possible* / Prise en charge de l'abonnement de transport à 75%* / Prime de fin d'année* / Accès au Comité des Œuvres Sociales (COS) / Forfait Mobilité / Véhicule de service à disposition / *sous réserve de la réglementation en vigueur au sein de la collectivité

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire à minima d'un **CAP / BEP**, de préférence d'un **BAC** et disposez de solides connaissances dans les **outils informatiques** (Pack Office notamment). Connaître le fonctionnement d'une collectivité territoriale et d'un service Réclamation sera un avantage pour ce poste.

Justifier d'**expériences** dans l'**accueil physique et téléphonique de public** et dans la **gestion de réclamations** est souhaité.

Vous affectionnez le **travail en équipe** et êtes **force de proposition**. Vous êtes **agile** et vous avez **une réelle appétence pour les chiffres**. Vous savez faire preuve d'**écoute** et de **diplomatie** peu importe les situations. Vous êtes **résistant au stress** et savez **gérer des situations conflictuelles** tout en gardant votre sang-froid. Vous disposez de bonnes **qualités relationnelles et rédactionnelles**. **Autonome** et **rigoureux** dans votre travail, vous avez **une aisance orale**, le **sens des responsabilités** et de l'**organisation**.

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 complémentaire, 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 **5336**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 21/09/2025**.

Lien d'accès direct pour postuler : <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=5336&gestionnaire=BW>

Émis-le : 19/08/2025

