

# DIRECTION GENERALE DES SERVICES TECHNIQUES

## Pôle Cycle de l'eau

### Responsable de la relation clientèle eau et assainissement

Adapté du répertoire des métiers du CNFPT : Fiches n° C1E/12, C1E/13, C1E/14

Poste affecté à	Responsable hiérarchique
	<b>Responsable du pôle Cycle de l'eau</b>

Cadre statutaire	Catégorie : C à B
	Filière : Administrative ou technique
	Cadre d'emploi : Adjoint Administratif à Rédacteur Territorial Adjoint Technique à Technicien Territorial

#### Missions

Définition	<ul style="list-style-type: none"><li>Organise et coordonne la mise en place de l'activité de la relation clientèle eau et assainissement. Apporte une aide permanente au pôle, d'une manière générale en termes d'organisation administrative, de gestion, de communication, d'information, d'accueil, de classement et de suivi de dossiers. Suit les dossiers administratifs et gère les dossiers selon l'organisation et ses compétences. Accueille, oriente et renseigne les abonnés eau et assainissement</li></ul>
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"><li>4 place Gauquelin Despallières à Bayeux</li><li>Poste occupé à temps plein</li></ul>
Contraintes spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>Travail essentiellement de bureau. Respect d'horaires stricts permettant l'ouverture au public</li><li>Accueil physique et téléphonique avec souvent le traitement de plaintes ou de réclamations pouvant généré stress et/ou conflit</li></ul>
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"><li>Relations quotidiennes avec les abonnés</li><li>Relations régulières avec les services de la Trésorerie Principale</li><li>Relations régulières avec le responsable hiérarchique et le personnel du pôle</li><li>Relations régulières avec le service comptabilité</li><li>Relations régulières avec les services d'eau voisins et leur délégataire</li></ul>

#### Activités

Principales	<ul style="list-style-type: none"><li>Participation à la définition des orientations stratégiques de la relation clientèle eau et assainissement</li><li>Conception et pilotage de projet en lien avec la relation clientèle</li><li>Gestion organisationnelle du service de la relation clientèle</li><li>Gestion des ressources humaines et pilotage de l'équipe de la relation clientèle</li><li>Suivi des projets et des activités de la relation clientèle eau et assainissement</li><li>Accueil téléphonique et physique des abonnés - Renseignement et orientation des usagers</li><li>Traitement des dossiers et saisie de documents</li></ul>
Spécifique	<ul style="list-style-type: none"><li>Assistance de direction du pôle Cycle de l'eau</li><li>Planification et suivi de l'activité de la relation clientèle</li></ul>
Ponctuelles	<ul style="list-style-type: none"><li>Saisie des relevés sur informatique et édition des factures eau et assainissement</li><li>Mise à jour des dossiers clientèle</li><li>Prise de rendez-vous pour les agents d'exploitation du pôle</li></ul>

#### Compétences

Savoir-faire	<u>Participation à la définition des orientations stratégiques de la relation clientèle eau et assainissement - Planification et suivi de l'activité</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Recenser et évaluer les besoins de la relation clientèle</li><li>Prendre en compte les orientations du service et de la collectivité dans l'élaboration du projet de service</li><li>Travailler en transversalité avec les services d'exploitation techniques</li><li>Intégrer les priorités du service dans la gestion quotidienne des activités</li><li>Animer un système de contrôle adapté au service et des outils d'aide à la décision : mise en place de tableaux de bord de suivi de l'activité du service (appels, demande de branchements, suivi travaux, ...), établissement de statistiques, ...</li></ul>
	<u>Conception et pilotage de projet en lien avec la relation clientèle</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Piloter et animer l'élaboration collective de projet</li><li>Organiser et coordonner l'ensemble des activités produites par le service relation clientèle eau et assainissement</li><li>Optimiser la qualité du service rendu, les délais du processus administratif par la conduite de projets novateurs (gestion administrative du déploiement de la relève à distance, optimisation du processus de saisie des relevés extérieurs au service, dématérialisation, ...)</li><li>Concevoir et développer des supports de communication en concertation avec la hiérarchie</li></ul>
	<u>Gestion organisationnelle du service de la relation clientèle</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser un diagnostic de fonctionnement du service de la relation clientèle</li><li>Définir les besoins d'évolution en fonction de la réglementation et des usages</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des solutions techniques de modernisation de l'outil de gestion et des pratiques en matière de relation clientèle et de facturation</li> <li>• Gérer les procédures du module relation clientèle du logiciel facturier et faire évoluer les procédures en fonction de l'activité</li> <li>• Gérer les relations avec les usagers et les assurances en cas de litiges ou de contentieux. Traiter les réclamations et les plaintes : de la prise en charge de la réclamation jusqu'à la clôture du dossier, y compris la rédaction d'une réponse adaptée</li> <li>• Veiller au respect des règlements de service par les usagers du service</li> </ul> <p><u>Gestion des ressources humaines et pilotage de l'équipe de la relation clientèle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la définition des besoins du service et des compétences associées, à l'élaboration de l'organigramme et des fiches de poste</li> <li>• Contribuer au recrutement, gérer l'intégration, la formation des agents, les évaluer</li> <li>• Assurer le contrôle des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Piloter, suivre et contrôler les activités des agents, déléguer les responsabilités, repérer et réguler les conflits</li> </ul> <p><u>Assistance de direction du pôle Cycle de l'eau</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les demandes de branchement aux réseaux d'eau potable et d'assainissement</li> <li>• Assurer le suivi de l'instruction des documents d'urbanisme. Assurer le lien relationnel avec le service instructeur notamment dans le cadre de la mise en place de la dématérialisation</li> <li>• Gérer la partie administrative des commandes dans le cadre des travaux courants pour le pôle : prise en charge des devis, établissement des bons de commande, diffusion des commandes, diffusion du planning hebdomadaire des travaux, émission de titres de paiement lors des créations de branchement</li> <li>• Recevoir, filtrer et réorienter des courriers électroniques</li> <li>• Saisir des documents de formes et de contenus divers. Rédiger des documents administratifs. Enregistrer ou saisir des données informatiques</li> <li>• Rechercher des informations, notamment réglementaires. Vérifier la validité des informations traitées.</li> <li>• Assurer les déclarations pour les redevances de l'Agence de l'Eau</li> </ul> <p><u>Accueil téléphonique et physique - Renseignement et orientation des usagers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les demandes et savoir les reformuler</li> <li>• Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques</li> <li>• Orienter vers les personnes et services compétents</li> <li>• Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair compréhensible par tous</li> <li>• Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement du pôle</li> <li>• Gérer les situations de stress ou conflictuelles</li> <li>• Identifier la demande selon son degré d'urgence</li> </ul> <p><u>Mise à jour des dossiers clientèle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'ouverture et la fermeture des contrats d'eau</li> <li>• Rechercher l'origine des consommations importantes et détecter les fuites</li> <li>• Appliquer la réglementation et les procédures internes pour le traitement des plaintes et le suivi des dossiers de réclamation et des clients</li> <li>• S'informer des travaux réalisés pour la mise à jour des dossiers des abonnés</li> <li>• Informer les abonnés des évolutions de leur consommation et de leur facture</li> <li>• Identifier et gérer les anomalies des contrats d'eau (défaut de relève, consommation anormale, ...)</li> <li>• Assurer l'information (courrier, ...) des abonnés sur les changements de compteurs, les anomalies, ...</li> </ul> <p><u>Prise de rendez-vous pour les agents d'exploitation du pôle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser les rendez-vous des agents techniques en fonction des demandes et des besoins des usagers</li> <li>• Etablir, avec le responsable d'exploitation, et suivre le planning des agents assurant la relève des compteurs d'eau, les changements de compteurs et les contrôles d'assainissement</li> </ul> <p><u>Saisie des relevés sur informatique et édition des factures eau et assainissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la bonne saisie des relevés, vérifier la fiabilité de la donnée et assurer le suivi des éventuelles anomalies</li> <li>• Contrôler et éditer les factures eau et assainissement</li> <li>• Connaître les nomenclatures comptables nécessaires à l'exécution des opérations comptables, notamment l'émission des mandats et titres liés à la facturation</li> <li>• Préparer des échéanciers de paiement</li> </ul>
<p align="center"><b>Pré-requis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès sans concours au grade d'adjoint administratif 2<sup>ème</sup> classe, concours ou examen professionnel adjoint administratif et catégorie B</li> <li>• Autonome dans l'exécution quotidienne des tâches et garant de l'exactitude des données recensées. Aptitude à trouver des solutions meilleures et efficaces. Aptitude à comprendre et interpréter les préoccupations des autres. Sens de l'organisation</li> <li>• Maîtrise des outils informatiques et bureautiques</li> </ul>

Date de création de la fiche : mai 2022

effectuée par Karine LESAGE

Date de révision de la fiche :

effectuée par

Notifié à l'agent le :  
Signature de l'agent

Nom et signature du Responsable du service

Validation du Directeur des Ressources Humaines

Validation du Directeur Général des Services