

CONTEXTE

La Communauté de communes du Pays de Fayence est un établissement public de coopération intercommunale comptant environ 175 agents au service d'un territoire composé de 9 communes regroupant une population avoisinant les 30 000 habitants. Sa régie des Eaux est un service public industriel et commercial chargé de la gestion de l'eau et de l'assainissement au sein duquel travaillent une soixantaine d'agents.

Son champ d'intervention s'étend du prélèvement de la ressource en eau dans le milieu naturel jusqu'au robinet de l'utilisateur. La Régie assure également la relation client/abonné, de l'accueil jusqu'à la facturation et l'encaissement. Nos valeurs fondamentales : l'autonomie, la proximité, l'engagement et la pérennité.

VOTRE MISSION

Rattaché(e) au Responsable du Pôle Clientèle-Relève, vous êtes principalement chargé(e) de la gestion et du suivi de la facturation, de l'encaissement, de la relation avec les usagers. Vous planifiez les tâches des équipes et des agents et vous assurez de la qualité du service rendu. Vous assurez un encadrement de proximité.

Vous êtes chargé(e) :

• **D'encadrer l'activité du pôle :**

- En suivant l'activité des agents du service (tableaux de bord, planning, etc...)
- En assurant un appui technique aux agents, décider et déléguer le cas échéant
- En contrôlant les interventions du service
- EN analysant l'efficacité individuelle (déterminer et soumettre à l'autorité hiérarchique les mesures en découlant, participer à leur application)
- En faisant respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Les activités principales :

- Faire respecter les procédures internes pour les diverses interventions du service : formalisme, délais, etc.
- Répondre aux demandes spécifiques (verbale, téléphonique ou écrite) concernant le service, la facturation, les contrôles, les interventions...
- Envoyer des courriers, mails, sms types aux clients dont prévention de fuite à la suite des relèves
- Fiabiliser et dynamiser le fichier clients pour mieux les connaître : segmentation clients, syndicats de copropriétés, etc. et facturer tous les points de comptage (suivi des clients dit annulés et résiliés, etc)
- Assurer le traitement et la clôture des demandes, des retours d'intervention terrain.

Les activités complémentaires :

- Assurer la mise à jour administrative des dossiers clients (raccordés, raccordables, mise à jour d'index)
 - Assurer le traitement de l'annulation / réémission de factures, refacturation complémentaire, transmission application chorus pro
 - Assurer la veille technique et juridique, notamment en participant à des réseaux professionnels
- **En complément de vos tâches propres, participer à une démarche d'amélioration continue du service :**
- En proposant des actions visant à l'amélioration du service
 - En participant à la définition et au suivi des indicateurs du service
 - En participant à la conception et à l'amélioration des outils spécifiques à l'activité principale et le cas échéant des outils transversaux (ex : gestion électronique des documents)

PROFIL

➤ Savoir-faire

- Maîtriser les règles d'accueil, de conduite et de clôture d'entretien
- Maîtriser le logiciel de facturation et le système de remontée des données de relève à des fins d'analyse statistiques
- Maîtriser les outils de bureautique (Excel, Word, Outlook)
- Maîtriser l'orthographe et la grammaire
- Maîtriser la réglementation liée aux droits des usagers (médiation de l'eau, ...)
- Connaître les règlements des services eau potable, assainissement collectif et non collectif
- Savoir communiquer avec les usagers : clarté, diplomatie, pédagogie
- Connaître la comptabilité publique
- Connaître l'activité clientèle
- Connaître l'environnement territorial en général et du service public de l'eau

➤ Savoir-être

- Sens du relationnel, de la communication et de la pédagogie
- Autonomie, rigueur, méthode et sens de l'organisation, de l'analyse, polyvalence
- Savoir rendre compte
- Très bon esprit d'équipe, motivation
- Aptitudes à l'encadrement, écoute, gestion des conflits, discrétion et diplomatie...
- Sens du service public, des responsabilités
- Calme et maîtrise de soi
- Travailler en transversalité (liens étroits avec les autres Pôles et équipes de la régie)

➤ Spécificités & contraintes

- Formation Bac +2 commerce, gestion, relation client ou équivalent
- Première expérience en relation clientèle appréciée
- Facilité avec l'outil téléphonique et bureautique
- Idéalement, bonne connaissance technique du métier
- Travail de bureau
- Contact avec les usagers
- Forte activité en période de relève et de facturation

CONDITIONS

➤ CDI de droit privé (35 heures par semaine)

Convention collective Eau et assainissement ; poste basé à la Maison de l'Eau à Fayence.

➤ Rémunération

Salaire mensuel selon profil (formation, expérience...)

Avantages sociaux (Chèques Happy Kdo, prime annuelle au mérite, mutuelle et prévoyance)

CANDIDATURE

CV détaillé et lettre de motivation à envoyer sur « rh@cc-paysdefayence.fr » ou par courrier à :

DRH – Communauté de communes du pays de Fayence

1849 RD 19, Tassy, CS 80106 - 83440 TOURRETTES

DATE LIMITE DE DEPOT DES CANDIDATURES : 31 août 2023