

Directeur.rice adjoint.e relations aux abonnés

https://recrutement.metropole-rouen-normandie.fr/front-jobs-detail.html?id_job=24&id_origin=0

Limite de candidature	13-07-2025
Mise à jour	21-01-2025
Référence	E2DR.REA.25.02-MR
Service	E2DR - DIRECTION - EAU ET ASSAINISSEMENT - RÉGIES (REA)
Localisation	Rouen Rive Droite
Contrat	CDI de droit privé ou détachement sur un CDI de droit privé pour les fonctionnaires
Statut	-
Fonction	Responsable relations usagers
Type de poste	Emploi permanent - vacance d'emploi
Date de fin	13-07-2025
Filière	-
Catégorie	Cadre supérieur privé, A
Cadre d'emploi	Attachés Territoriaux, Cadres Supérieurs, Ingénieurs territoriaux
Grade	-



Contexte et définition du poste

CDI de droit privé sur groupe d'emplois des cadres supérieurs ou par détachement sur un CDI de droit privé pour les fonctionnaires (cadre d'emplois des attachés ou des ingénieurs territoriaux)

Fourchette annuelle de rémunération du poste en fonction de l'ancienneté : 53K€ / 57K€

La Métropole Rouen Normandie assure les services publics de l'eau potable et de la collecte / traitement des eaux usées principalement en Régie avec 330 agents relevant du droit privé ou du droit public. Elle fournit ainsi quotidiennement 85 000 m3 d'eau potable auprès de ses 200 000 abonnés, grâce à 3 000 km de réseaux, 7 usines de traitement d'eau potable, 27 captages et une centaine d'ouvrages de stockage d'eau potable. Elle collecte et traite 37 millions de m3 d'eaux usées sur ce périmètre.

Au sein de la direction adjointe relations abonnés et en lien avec le directeur, vous encadrez 5 personnes en direct dans une direction adjointe regroupant 70 personnes. Vous pilotez et optimisez la gestion des relations aux usagers des régies eau et assainissement et du secteur géré en prestations de services

A ce titre, vos missions principales sont les suivantes :

Définir les orientations stratégiques de la relation abonnés des régies

Définir et mettre en œuvre des actions relatives à la lutte contre la précarité hydrique en complément de la tarification progressive mise en œuvre sur la redevance eau potable
Organiser et coordonner les services en charge de la gestion abonnés, de la facturation, des recours, de l'ordonnancement et du contrôle des prestations de service

Organiser et assurer la relation aux abonnés

Développer l'agence en ligne afin de faciliter l'ensemble des démarches des usagers et la dématérialisation des demandes
Améliorer l'accompagnement des usagers jusqu'au paiement des factures
Contribuer à la mise en place du suivi de la satisfaction usagers
Gérer les dossiers de médiation et de contentieux

Pérenniser et renforcer les démarches d'amélioration continue

Optimiser la radio relève des compteurs et l'information sur les fuites afin de participer activement à la baisse des prélèvements
Proposer la mise en œuvre d'actions permettant la baisse des consommations

Mettre en place les outils nécessaires au respect du renouvellement des compteurs

Représenter la Régie auprès de nos partenaires

Assurer le lien avec les services de la Trésorerie, les différents services communaux ou départementaux intervenant dans la gestion sociale de l'eau

Profil recherché

Idéalement issu.e d'une formation Bac+5, vous disposez de connaissances solides en matière de gestion administrative et technique. Une expérience professionnelle dans le secteur de l'eau ou sur un poste similaire est fortement souhaitée

Vous savez manager des projets en autonomie

Vous connaissez le fonctionnement des collectivités territoriales et les marchés publics

Vous savez travailler en équipe, êtes rigoureux.se et méthodique

Vous avez de bonnes capacités d'analyse, de synthèse et de dialogue

Vos compétences relationnelles, d'organisation et votre sens de l'innovation sont reconnus

Informations complémentaires

Flexibilité des cycles de travail pour concilier vie pro / vie perso

Horaires variables selon le profil de poste

Jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine selon les missions du poste

Carte restaurant approvisionnée de 8,80€/ jours travaillés (60% prise en charge par la MRN)

CET monétisable

Coffre-fort numérique

Mutuelle et prévoyance

Gratuité des transports en commun sur le territoire métropolitain ou forfait mobilité durable ou prise en charge des frais de transport (75%)

Accès au comité social et à l'association du personnel : séjours vacances, CESU, chèques vacances, billetterie sport, culture et loisirs, places de crèches réservées, offres d'activités sportives...