



Annemasse **Agglo**
Annemasse - Les Voirons Agglomération

OFFRE D'EMPLOI

MANAGER DE L'AGENCE CLIENTELE (H/F)

Date de publication : 23/07/2021

Lieu de travail : Annemasse

Filière : Administrative/Technique

Date limite des candidatures : 02/09/2021

Prise de poste : Début septembre

Type de contrat : Poste vacant

Statut : Contractuel / Titulaire

Catégorie statutaire : Attaché/Ingénieur

Rémunération : Selon profil

La direction de l'eau et de l'assainissement (DEA) assure en régie intégrale l'ensemble du petit cycle de l'eau, au bénéfice de ses 33 500 abonnés. Au sein de la DEA, l'agence clientèle a pour mission la relation contractuelle avec les abonnés, la relève et la facturation.

Nous cherchons aujourd'hui, notre manager de notre nouvelle agence clientèle eau et assainissement.

La nouvelle agence clientèle aura pour objectif de mettre en œuvre les 4 orientations stratégiques définis par la collectivité :

- Un service public vital, au juste coût, accessible à tous et tourné vers l'utilisateur
- Un service facilitateur et compréhensible pour l'utilisateur
- Un service modernisé pour l'utilisateur comme pour le personnel
- Une relation usager –service plus équilibrée et une maîtrise des impayés

Pour cela, le manager de l'agence clientèle pourra s'appuyer sur une équipe composée de 17 agents dont 3 responsables de pôle :

- Le pôle relation aux usagers : Il est l'interlocuteur unique de l'utilisateur pour la direction de l'eau et de l'assainissement et a pour mission de renseigner et orienter le public pour toute question concernant la direction de l'eau et de l'assainissement. Il assure la gestion et le suivi contractuel des abonnements avec les usagers et pilote le traitement des réclamations.
- Le pôle facturation. Il a en charge l'ensemble des actions inhérentes à la facturation des abonnés.
- Le pôle relève. Il a en charge la relève manuelle de l'ensemble des compteurs d'eau et les interventions pour coupure et remise en eau lors des mutations des abonnés. Un projet de déploiement de la télé-relève est en cours et impactera l'organisation et les missions de ce service.
- La régie d'avance et de recettes gérée par un régisseur.

Enfin le manager de l'agence clientèle pourra s'appuyer sur un service support et modernisation en charge de l'administration fonctionnelle du logiciel clientèle et du déploiement des projets d'amélioration (la mise en service d'un portail de l'eau permettant aux abonnés de gérer leur contrat de manière dématérialisée est par exemple en cours de déploiement).

Vos principales missions seront :

Manager et assurer le leadership de l'agence clientèle :

- Encadrer, animer l'équipe et impulser une véritable dynamique, donner du sens,
- accompagner au quotidien les agents dans leur travail et dans leurs relations intra et interservices
- Impulser un processus d'amélioration continue face aux dysfonctionnements mis en évidence
- Définir des objectifs et suivre l'activité de l'agence clientèle

Garantir une éthique de service public et une qualité d'accueil des usagers

- accompagner le responsable du Pôle Relation aux Usagers dans ses missions de référent de la relation à l'utilisateur
- s'assurer d'une bonne communication envers les usagers et garantir le bon traitement et suivi des demandes des usagers
- Garantir une égalité de traitement dans les dossiers de réclamations et la conformité réglementaire de la réponse.
- Décliner, dans le management de l'agence clientèle, les axes stratégiques de la relation à l'utilisateur
- Assurer la fluidité du travail entre les pôles de l'agence clientèle et avec les services de la DEA pour garantir le traitement d'un dossier ou d'une demande d'utilisateur.

Conseil au Directeur et aux élus et pilotage stratégique de l'agence clientèle

- Conduire une analyse des besoins ainsi qu'un diagnostic de l'activité de l'agence clientèle
- Alerter la collectivité sur les opportunités et les risques (techniques, financiers, juridiques) inhérents à une stratégie ou à un projet
- Apporter au directeur et aux élus des arguments d'aide à la décision
- Mettre en cohérence l'organisation de l'agence clientèle avec les orientations politiques
- Analyser, proposer des modifications de la tarification eau et assainissement
- Participer à la définition des orientations stratégiques de la DEA et être force de propositions dans ses applications vis-à-vis des relations à l'utilisateur

Assister le Directeur dans les relations externes (conventions avec collectivités voisines, l'Etat de Genève, Agence de l'eau, Trésorerie)

Piloter, gérer, optimiser les activités inhérentes à la facturation d'eau et à la relation aux usagers

- S'assurer du bon déroulement de la relève et de la facturation.
- Organiser le suivi des contentieux en collaboration avec la Trésorerie Principale
- Piloter le Régisseur de la régie eau et assainissement,
- Piloter une stratégie de gestion des impayés.
- Mettre en place une relation partenariale avec la Trésorerie Principale.

Piloter la politique visant à favoriser l'accès social à l'eau potable

Garantir une expertise juridique dans le domaine de la relation usagers, de la facturation et du recouvrement des créances publiques

Nous recherchons :

Connaissances techniques :

- Connaître les fondamentaux du droit public : fonctionnement des communes et des établissements de coopération intercommunale
- Connaître le fonctionnement et l'activité des services de la Direction de l'eau
- Maîtriser la réglementation en matière d'eau et d'assainissement et son impact sur la facturation (loi BROTTE, Warsmann et autres)
- Maîtriser les finances et la comptabilité publiques
- Connaître les principes et techniques du management
- Connaître les règles d'hygiène et de sécurité liées à l'activité du service
- Connaître les règles d'accueil du public
- Connaître la méthodologie, les outils de la gestion de projet
- Connaître les techniques et outils de la communication orale et écrite
- Maîtriser les connaissances en informatique (administration et suivi des logiciels, gestions des requêtes, langage SQL)
- Maîtriser les outils informatiques suite office, EGEE (logiciel clientèle, relève) et suivre leur évolution.

Savoir-être & Savoir-faire :

- Avoir le sens du service public
- Avoir l'esprit d'équipe et être capable de travailler en équipe, de déléguer et de contrôler
- Etre à l'écoute, avoir le sens du dialogue (avec des publics variés)
- Etre rigoureux et méthodique,
- Etre pédagogue et diplomate
- Etre dynamique, autonome, polyvalent
- Faire preuve de discrétion et d'impartialité
- Conseiller la direction et les élus dans l'analyse des besoins et opportunités
- Déterminer la faisabilité des objectifs politiques en relation avec les acteurs du territoire
- Piloter l'activité du service, manager les équipes
- Piloter/gérer les relations avec les partenaires extérieurs
- Travailler en mode projet avec les partenaires internes et externes
- Impulser une dynamique sur le terrain, fédérer ses équipes autour de projet
- Argumenter, savoir gérer un conflit, une situation de crise
- Communiquer à l'oral comme à l'écrit (présence aux instances de la collectivité, rédaction de note et de rapport)
- Réaliser une évaluation quantitative et qualitative de la mise en œuvre des orientations stratégiques
- Réaliser un reporting régulier auprès de la hiérarchie
- Intégrer un savoir, le réactualiser et le remettre en question

Si vous êtes force de proposition, et que vous avez le goût du challenge, ce poste au sein d'une équipe dynamique est fait pour vous.

Nous vous attendons avec impatience !

Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30 par semaine. 22.5 Jours de congés annuels et 7.5 jours de RTT.

Les petits plus (sous certaines conditions en fonction du contrat et de l'ancienneté) :

Prime annuelle, Complément indemnitaire annuel, Titres restaurants, remboursement trajet domicile-travail (abonnement train, bus et tram uniquement), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents (sous conditions d'ancienneté), Comité d'entreprise : le CNAS (Comité National d'Action Sociale, sous conditions d'ancienneté).

Vous souhaitez en savoir plus sur le territoire avant de vous installer ? Vous trouverez des informations pour vous aider dans la brochure "[S'installer sur le territoire d'Annemasse Agglo](#)".

Merci d'adresser votre candidature
**(CV accompagné OBLIGATOIREMENT d'une lettre de motivation,
des trois dernières évaluations d'entretien)**

à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à :

recrutement@annemasse-agglo.fr

<https://www.annemasse-agglo.fr/>