



RESPONSABLE POLE GESTION DES ABONNES ET DE LA GESTION ADMINISTRATIVE H/F

DIRECTION : DIRECTION GENERALE ADJOINTE RELATIONS USAGERS – ADMINISTRATION GENERALE

SERVICE : GESTION DES ABONNES

CADRE D'EMPLOIS : Rédacteur

MISSIONS : Sous la responsabilité du responsable de Service, coordonne et gère l'ensemble de l'activité dans le respect des principes de la démarche Qualité correspondant à la norme ISO 9001 ; encadre du personnel, organise le travail et contrôle la qualité des travaux. Restitue l'information et rend compte à sa hiérarchie. Est force de propositions et s'adapte aux évolutions techniques de son métier.

ACTIVITES :

1/ Coordonner et gérer l'ensemble de l'activité

- Coordonner, organiser et animer l'accueil et le service à l'utilisateur, en utilisant les différents canaux de contact,
 - o Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses à l'utilisateur (lettre-type),
 - o Piloter la qualité de l'accueil et du service à l'utilisateur, au moyen d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs,
 - o Piloter la relation multicanal à l'utilisateur (physique, téléphone, courrier, courriel et internet),
- Traiter les demandes complexes, les précontentieux et les réponses aux dossiers « Médiation de l'Eau »
- Analyser les recettes annuelles de facturation du Pôle Facturation (volume et nombre d'abonnés) au moyen de tableur, les retranscrire sur le RPQS,
- Traiter la gestion administrative du Service « Gestion des abonnés » avec la gestion des congés et des absences des membres du Service et élaborer le planning du standard du Siège.
- Piloter la gestion des NPAI (N'habite pas à l'adresse indiquée).

2/ Travailler à l'optimisation des procédures

- Adapter le Pôle aux besoins des usagers afin de garantir la qualité du service, tout en optimisant les moyens engagés,
- Accompagner la mise en œuvre de nouveaux outils, avec la dématérialisation des procédures, la gestion électronique des données (GED), la mise en place sur tout le territoire de la Collectivité des procédures ISO9001,

3/ Encadrer l'équipe

- Transmettre les consignes au(x) agent(s) et veiller à la bonne exécution de celles-ci,
- Organiser des réunions régulières,
- Repérer et réguler les dysfonctionnements, solliciter sa hiérarchie,
- Effectuer les entretiens professionnels,
- Participer au plan de formation,
- Participer à l'élaboration des fiches de poste et proposer des évolutions,
- Participer aux recrutements,
- Garantir la mise en œuvre des règles relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail,
- Contrôler la formation et l'habilitation des agents,
- Participer à la politique de prévention des risques professionnels de la collectivité notamment en matière de risques psychosociaux,
- Alerter les services prévention et ressources humaines en cas de situation de mal être ou de souffrance au travail.

4/ Activités communes au Service

- Mettre en place une veille juridique, pour les besoins du Service,
- Aider ponctuellement la Responsable du Pôle Facturation,
- Renseigner les tableaux de bord.

COMPETENCES ET CONNAISSANCES :

SAVOIRS

- Avoir une connaissance des Collectivités Territoriales et de leurs règles,
- Maîtriser la réglementation dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement,
- Maîtriser les analyses de dossier des usagers et être force de proposition,
- Maîtriser les outils informatiques,
- Connaître les logiciels de facturation (INCOM, JVS...).

SAVOIRS FAIRE

- Disposer d'une grande qualité rédactionnelle et orthographique,
- Communiquer et disposer d'une aisance relationnelle,
- Maîtriser l'organisation de l'activité
- Maîtriser l'encadrement du groupe
- Gérer les conflits

SAVOIRS ETRE

- Rigueur et méthode dans le travail
- Capacité de travail en équipe
- Sens de l'organisation
- Bonne capacité d'organisation de son travail personnel
- Ponctualité

HORAIRES : 8h00 - 17h00 avec pause méridienne de 1h15

LIEU DE TRAVAIL :

La prise de service se fera : **Syndicat mixte de l'Eau et de l'Assainissement**
3 rue André Villet
ZI de Montaudran
31400 TOULOUSE

POSTE A POURVOIR : Dans les meilleurs délais

DATE LIMITE DE RECEPTION DES CANDIDATURES : 05/10/2020