

REF OFFRE : 30/2023

<http://www.reseau31.fr/offre-emploi/>

RECRUTE

**RESPONSABLE DU POLE GESTION DES ABONNES
ET DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DU SERVICE (H/F)
basé à TOULOUSE**

Réseau31, acteur majeur du service public de l'eau en Haute-Garonne, intervient sur l'ensemble du Grand Cycle de l'Eau. Ses compétences sont axées sur l'eau potable, l'assainissement collectif, l'assainissement non collectif, les eaux pluviales, l'hydroélectricité et l'eau brute notamment. Informations complémentaires sur www.reseau31.fr.

Si le milieu de l'eau vous passionne et qu'intégrer le service public est un atout pour vous, venez rejoindre les 370 agents qui composent Réseau31 !

MISSIONS

Sous la responsabilité du responsable de Service, le responsable de pôle 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. Il prend en compte les contraintes budgétaires ainsi que les principes de la certification ISO 9001 dans ses pratiques et s'inscrit dans la stratégie de la démarche qualité quand cela est possible

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 multicanale à l'utilisateur (physique, téléphone, courrier, courriel et internet).
- Mettre en place et faire évoluer dans le temps les réponses types aux différentes problématiques de la relation usagers via la solution centrale SOMEI.
- Traiter les demandes complexes, les précontentieux et les réponses aux dossiers « Médiation de l'Eau ».
- Uniformisation des pratiques sur tout le territoire.
- 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

- Etre moteur de l'équipe dans le cadre de la mise en place de la solution centrale plus particulièrement l'Agence en ligne.
- 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, notamment la solution centrale, 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 le Responsable du Pôle Facturation,
- Renseigner les tableaux de bord, notamment le tableau de bord de suivi du traitement des réclamations,
- En l'absence des agents en charge du poste d'Accueil/Standard assurer le standard téléphonique et l'accueil du siège,
- Renseigner le tableau de bord de suivi du traitement des réclamations.

ACTIVITES COMMUNES AU SERVICE / A LA DIRECTION

- Assurer des astreintes d'exploitation par rotation suivant le planning du Syndicat et suivant le règlement
- Aider ponctuellement les agents du syndicat dans tous types d'actions
- Participer à la circulation et à la diffusion des informations, par le biais notamment des outils de communication interne et externe (site Intranet, affichage, site Internet, ...)
- Participer à la mise en place de nouveaux projets
- Appliquer les documents en vigueur (règlements, chartes, documents qualité, etc....)

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 le logiciel de facturation SOMEI et savoir utiliser les logiciels de facturation INCOM et JVS pour les historiques.

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 être

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

CONDITIONS DU POSTE

Type de poste : Permanent (recrutement dans les conditions statutaires avec ou sans concours, mutation, détachement ou inscription en liste d'aptitude ou à défaut par voie contractuelle).

Catégorie : B **Cadre d'emploi :** Rédacteur territorial **Filière :** Administrative

Rémunération : statutaire + RIFSEEP + tickets restaurants + participation protection sociale (santé et prévoyance).

Prestations d'action sociale et Amicale du personnel.

Temps de travail : Temps Complet

25 jours de congés, 31 jours d'ARTT, horaires de type 1.

Poste télétravaillable : Oui (après 6 mois d'ancienneté)

Lieu de travail : Réseau31, 3 rue André Villet – 31400 TOULOUSE

Poste à pourvoir : 01/01/2025

DATE LIMITE DE RECEPTION DES CANDIDATURES : 18/10/2024

Déposer votre candidature (par mail de préférence) :
Adresser CV et lettre de motivation en **indiquant la référence de l'offre** à
recrutement@reseau31.fr

ou

<http://www.reseau31.fr/offre-emploi/depot-candidature/>

ou

par courrier à

Réseau31 – Service Recrutement
3 rue André VILLET
31400 TOULOUSE