

UN·E GESTIONNAIRE DEMANDES USAGERS

Pôle aménagement et développement durables - Direction de l'eau et de l'assainissement - Service de l'exploitation et de l'entretien des réseaux	
Classification	<p>Métier de rattachement : Poste de rattachement :</p> <p>Filière technique</p> <p>Poste de catégorie C relevant du cadre d'emplois des adjoints techniques territoriaux</p> <p>Lieu d'affectation : ROSNY-SOUS-BOIS</p> <p>Fonction d'encadrement : NON</p> <p>Prime + NBI : Non Quotité de travail : 100 %</p>
Environnement du poste de travail	<p>Direction : Direction de l'eau et de l'assainissement Service : Service de l'exploitation et de l'entretien des réseaux Bureau : Bureau de la Gestion des Raccordements Domestiques Cellule/Pôle/Secteur : Cellule branchements</p> <p>Composition de l'équipe : 1B 2C</p>
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Responsable instruction demandes usagers

Raison d'être du poste :

Gérer des demandes de conformité et branchements neufs et interlocuteur privilégié des riverains et pétitionnaires pour les accompagner dans leurs démarches et soutenir les autres cellules du bureau pour la gestion administrative des campagnes de contrôles et chantiers travaux.

Missions principales:	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion des appels des riverains et pétitionnaires en lien avec les contrôles des raccordements et les branchements neufs afin de les accompagner dans leurs démarches • Instruire les demandes, éditer les documents et gérer les boîtes mails pour les activités conformité et branchements neufs • Assister la préparation des campagnes d'études et chantiers de travaux (envoi courrier rdv, courrier d'information aux services techniques, DT, phase préliminaire avec les entreprises, ...) • Assister les techniciens travaux dans l'aide technique aux riverains (conseils techniques simples pour leurs travaux) • Monter les dossiers de subvention AESN pour les riverains et dans le cadre des études et travaux – interface avec le SAF > Fiabiliser les données SIG
------------------------------	--

Compétences

• Relationnelles

- Savoir informer et conseiller l'utilisateur dans ses démarches
- Savoir répondre aux demandes courantes des usagers et gérer les relations conflictuelles
- Savoir assurer un accueil courtois et faire preuve de qualité d'écoute
- Savoir respecter les obligations de discrétion et de confidentialité
- Savoir travailler en binôme et en équipe
- Savoir se comporter en agent public avec l'ensemble des partenaires

• Organisationnelles

- Savoir collecter, classer et archiver des documents pour constituer des dossiers
- Capacité à faire preuve de rigueur, d'organisation et de méthodologie
- Savoir gérer les aléas et en alerter sa hiérarchie
- Savoir être autonome, réactif et force de proposition
- Savoir suivre et relancer
- Renseigner des outils de pilotage et de suivi (tableaux de bord)

• Techniques

- Savoir utiliser les logiciels métiers du domaine d'intervention
- Savoir monter des documents et dossiers techniques et/ou administratifs
- Savoir examiner la recevabilité de la demande
- Mettre à jour, contrôler et sécuriser les données
- Savoir apporter des réponses, une expertise sur les dossiers traités
- Savoir instruire des dossiers de demandes de subventions

Moyens mis à disposition : ensemble bureautique

Niveau d'études : CAP/BEP (niveau 3)

Diplômes requis : Diplôme requis pour l'accès au cadre d'emploi d'adjoint technique

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s) Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Horaires spécifiques (prise de poste à 9h pour répondre aux appels) | <input type="checkbox"/> Logement de fonction |
| <input type="checkbox"/> Permis de conduire obligatoire | <input type="checkbox"/> Vaccins obligatoires |
| <input type="checkbox"/> Déplacements province et étranger | <input type="checkbox"/> Port d'une tenue de travail obligatoire |
| <input type="checkbox"/> Astreintes | <input type="checkbox"/> |