**UN.E GESTIONNAIRE DEMANDES USAGERS ET RELAI TECHNIQUE TRAVAUX**

|  |  |
| --- | --- |
| Pôle aménagement et développement durables – Direction de l’eau et de l’assainissement – Service de l’exploitation et de l’entretien des réseaux | |
| **Classification** | Métier de rattachement : *sans objet pour le moment*  Poste de rattachement : *sans objet pour le moment*  Filière technique  Poste de catégorie C relevant du cadre d’emploi des agents de maitrise territoriaux  Lieu d’affectation : **ROSNY SOUS BOIS**  Fonction d’encadrement : NON  Prime + NBI : Non  Quotité de travail : 100 % |
| **Environnement du poste de travail** | 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 demandes usagers  Composition de l’équipe : 1 B et 2 C |
| **Position du poste dans l’organisation** | Supérieur Hiérarchique direct : Responsable de la Cellule Demandes Usagers |

|  |
| --- |
| **Raison d’être du poste** :  Etre l'interlocuteur privilégié des usagers (riverains, pétitionnaires, …) dans leurs démarches administratives pour toute demande relative aux raccordements existants (contrôle et mise en conformité) ou relative à un nouveau branchement au réseau d'assainissement.  Etre le relai technique des usagers auprès des entreprises pour la préparation et le suivi de chantier de création de branchements. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Missions principales** | * Prendre en charge, traiter les appels spécifiques et mails des usagers, et assurer la continuité de service en termes d’accueil téléphonique dédié à l'activité du bureau en lien avec le binôme et la secrétaire * Instruire, traiter et suivre les demandes, de la réception au recouvrement (saisie et fiabilisation des données dans le SIG, édition et envoi des documents, récupération des pièces justificatives pour le recouvrement …) * Assister la préparation des campagnes d’études et des chantiers travaux en lien avec les autres équipes du bureau et les entreprises/bureaux d’études mandatés pour ces prestations * Accompagner les riverains dans la mise en conformité de leurs installations privatives, présenter les démarches et des dispositifs d'aide, apporter des conseils simples pour la réalisation des travaux et les accompagner dans le choix des entreprises * Préparer les pièces constitutives des dossiers de demande de subvention de l’Agence de l’Eau Seine Normandie pour les usagers et dans le cadre des opérations d’études et travaux et effectuer la contre-visite (vérification de la bonne exécution des travaux sous domaine privé) en lien avec la régie au domicile du riverain et en présence des entreprises ayant réalisé les travaux, éditer le certificat de conformité et mettre en recouvrement le dossier * Assister l’équipe de la cellule Travaux Branchements et Assistance Usagers (préparation à la constitution des dossiers travaux pour le CSPS, vérification des rapports de contrôles de réception pour les nouveaux branchements, préparation des dossiers travaux…) ; réaliser la contre-visite des nouveaux branchements (vérification de la bonne exécution des travaux sous domaine public) lors d’un contrôle de conformité, en lien avec la régie, la cellule travaux et le SET.   *Les missions du présent profil de poste pourront être amenées à évoluer en fonction des besoins du bureau.* |
| ***Compétences***  *Relationnelles*   * Savoir informer et conseiller l’usager dans ses démarches * Savoir répondre aux demandes courantes des usagers et gérer les relations conflictuelles * Savoir travailler en binôme et en équipe   *Organisationnelles*   * Capacité à faire preuve de rigueur, d’organisation et de méthodologie * Savoir être autonome, réactif et force de proposition * Savoir établir des rapports et/ou comptes-rendus de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord   *Techniques*   * Savoir rédiger des documents administratifs et /ou juridiques (cr, note, courriers, rapports…) * 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 utiliser les outils bureautiques, les logiciels métiers et/ou les outils de suivi  |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Moyens mis à disposition : ensemble bureautique | |
| **Niveau d’études** : CAP / BEP  **Diplômes requis** : Diplôme requis pour l’accès au cadre d’emploi d’Agent de maîtrise  **Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire, avoir un attrait pour le domaine d’activité technique d’assainissement**  Souhaitée(s)  Requise(s) | |
| Caractéristiques principales liées au poste | |
| Horaires spécifiques (prise de poste à 9h pour répondre aux appels)  Permis de conduire obligatoire  Déplacements province et étranger  Astreintes | Logement de fonction  Vaccins obligatoires  Port d’une tenue de travail obligatoire   …. |