

Envie de participer à un service public de première nécessité avec des enjeux écologiques et sanitaires forts ? Envie de missions variées et d'un quotidien toujours différent ?

Au cœur du Grand Paris, l'Etablissement public territorial Est Ensemble représente le regroupement de 9 villes de Seine-Saint-Denis dont la population globale est de plus de 410 000 habitant.e.s.

Forte de 1300 agent.e.s, exerçant 10 compétences de service public, Est Ensemble a décidé de créer une Régie publique de l'eau et de l'assainissement, sous la forme d'un établissement public industriel et commercial.

Au 1^{er} janvier 2024, cette dernière distribue annuellement plus de 25 Mm3 d'eau potable à plus de 45 000 abonnés(e)s tout en continuant à assurer la collecte des eaux usées et des eaux pluviales des usagers.

La Régie publique de l'eau et de l'assainissement d'Est Ensemble a aussi la charge de la gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable et d'assainissement.

EAU PUBLIQUE PAR EST ENSEMBLE RECRUTE

Agent d'intervention clientèle (f/h)

L'agent d'intervention clientèle contribue à la fiabilisation du parc de compteurs, à la continuité du service public de l'eau et à l'amélioration de la connaissance des abonnés et des installations.

Il assure des interventions techniques de proximité sur les branchements, compteurs et équipements de télérelève. Par sa présence sur le terrain, il participe également à la détection et à la régularisation des situations anormales, ainsi qu'à la qualité des informations transmises aux services chargés de la relation usager, de la facturation et de l'exploitation.

Missions principales

1. Réaliser les ouvertures et fermetures de branchements

- Procéder à l'ouverture ou à la fermeture des branchements d'eau à la demande des services compétents.
- Vérifier l'accessibilité, l'état général et le bon fonctionnement des équipements lors de l'intervention.
- Relever et enregistrer l'index du compteur avant et après l'intervention.
- Identifier les éventuelles anomalies techniques ou incohérences constatées sur le terrain.
- Sécuriser les installations après intervention.
- Rendre compte précisément de l'intervention dans les outils métiers de la régie.

2. Réaliser les opérations de relève des compteurs

- Effectuer les relevés d'index programmés ou ponctuels et des contre-relèves à la suite d'une anomalie, d'une réclamation ou d'une consommation inhabituelle.

- Vérifier la cohérence entre l'index relevé, le numéro du compteur, l'adresse et les informations enregistrées dans le système d'information.
- Signaler les compteurs inaccessibles, détériorés, bloqués, mal identifiés ou présentant une anomalie.
- Recueillir, lorsque cela est nécessaire, les informations utiles à la mise à jour de la base abonnés et du référentiel patrimonial.

3. Conduire des enquêtes de terrain

- Rechercher et identifier les compteurs ou points de consommation ne disposant pas d'un abonnement actif.
- Vérifier l'occupation des locaux, l'usage de l'eau et la situation apparente du branchement.
- Recueillir les informations permettant aux services compétents d'engager une régularisation administrative ou contractuelle.
- Constater et documenter les situations anormales : consommation sans contrat, branchement inconnu, compteur non répertorié, suspicion de fraude, dérivation ou manipulation des équipements.
- Réaliser des photographies, comptes rendus et relevés permettant d'objectiver les constats effectués.
- Informer les usagers rencontrés sur le terrain dans le respect des consignes et procédures définies par la régie, sans se substituer aux services chargés de la gestion contractuelle ou du recouvrement.

4. Intervenir sur les équipements de télérelève

- Réaliser le réappareillage des têtes de télérelève avec les compteurs concernés.
- Vérifier la bonne installation, la fixation et le fonctionnement apparent des équipements.
- Contrôler la remontée des données après intervention.
- Identifier l'origine probable des défauts de communication ou de transmission.
- Remplacer ou réinitialiser les équipements dans la limite du niveau d'intervention autorisé.
- Signaler les anomalies nécessitant l'intervention d'un technicien spécialisé, du prestataire de télérelève ou du fabricant.

5. Réaliser des diagnostics et des opérations de maintenance de premier niveau

- Effectuer un premier diagnostic en cas de dysfonctionnement d'un compteur ou d'un équipement associé.
- Contrôler notamment l'état du compteur, des robinets, des dispositifs de protection et des équipements de télérelève.
- Réaliser les opérations simples de remise en fonctionnement relevant de la maintenance de premier niveau.

- Identifier les situations nécessitant une intervention complémentaire, un remplacement de compteur ou une réparation du branchement.
- Mettre l'installation en sécurité lorsque la situation le nécessite.
- Transmettre aux équipes compétentes un compte rendu précis du diagnostic et des suites à donner.

6. Assurer la traçabilité et la qualité des interventions

- Préparer les tournées et organiser les interventions confiées par le responsable de la cellule.
- Consulter les informations disponibles avant chaque intervention.
- Saisir les comptes rendus, index, photographies et observations dans les outils métiers de la régie.
- Veiller à la qualité, à l'exhaustivité et à la fiabilité des données enregistrées.
- Signaler sans délai les incidents, difficultés d'accès, situations dangereuses ou anomalies importantes.
- Participer à l'amélioration des procédures et des outils de suivi de l'activité.

Missions complémentaires et évolutivité du poste

Dans un contexte de structuration et de développement progressif de la régie publique de l'eau et de l'assainissement, l'agent pourra être amené à participer à toute mission de terrain contribuant à la connaissance, à la surveillance, à l'entretien courant et au bon fonctionnement des équipements liés à la distribution de l'eau et à la gestion du parc de compteurs.

Le contenu du poste pourra ainsi évoluer en fonction des besoins du service, de l'évolution des outils, des procédures, du patrimoine exploité et de l'organisation de la régie, dans le respect du niveau de qualification et des compétences de l'agent.

Profil recherché

Formation technique de niveau CAP, BEP, baccalauréat professionnel ou équivalent dans les domaines de la plomberie, de la maintenance, des réseaux, des travaux publics, de l'électrotechnique ou de la gestion de l'eau.

Une première expérience dans le domaine de l'eau, des réseaux, de la plomberie, de la maintenance ou des interventions techniques itinérantes est nécessaire.

Les candidatures présentant une forte appétence pour les missions techniques de terrain pourront également être étudiées, sous réserve d'une capacité à suivre les formations nécessaires.

Compétences techniques

- Connaissance du fonctionnement général d'un réseau de distribution d'eau potable.
- Connaissance des compteurs d'eau, robinets, branchements et équipements de télérelève.
- Capacité à réaliser un diagnostic technique de premier niveau.
- Aptitude à utiliser des outils numériques mobiles et des logiciels métiers.

- Capacité à lire un plan, à localiser un équipement et à se repérer sur le terrain.
- Connaissance des règles de sécurité applicables aux interventions sur la voie publique, dans les regards et dans les locaux techniques.
- Des notions de plomberie, d'électromécanique ou de maintenance sont un plus

Compétences relationnelles et qualités attendues

- Sens du service public et de la relation avec les usagers.
- Aisance dans les échanges avec des interlocuteurs variés.
- Capacité à expliquer une intervention de manière simple et pédagogique.
- Rigueur dans la collecte et la saisie des informations.
- Autonomie et sens de l'organisation.
- Réactivité et capacité à rendre compte.
- Esprit d'équipe et capacité à travailler avec plusieurs services.
- Sens de l'observation et goût pour les investigations de terrain.
- Respect des procédures, des consignes de sécurité et de la confidentialité.
- Capacité d'adaptation dans un environnement et une organisation en évolution.

Conditions particulières d'exercice

- Activité principalement exercée sur le terrain.
- Déplacements fréquents sur l'ensemble du territoire d'Est Ensemble.
- Interventions possibles en extérieur, dans des regards, caves, locaux techniques ou espaces exigus.
- Port obligatoire des équipements de protection individuelle.
- Manipulation possible de charges et utilisation d'outillage.
- Contacts réguliers avec les usagers.
- Permis B indispensable.
- Des interventions exceptionnelles pourront être réalisées en dehors des horaires habituels, selon les nécessités du service et l'organisation mise en place par la régie.

Moyens mis à disposition

- Véhicule de service.
- Téléphone et équipement numérique mobile.
- Outillage adapté aux interventions.
- Équipements de protection individuelle.
- Accès aux outils métiers et aux données nécessaires à la réalisation des missions.

Conditions d'exercice

- Poste à pourvoir dès que possible
- Lieu de travail : Romainville / déplacement quotidien sur les 9 communes du territoire
- Contrat : CDD d'1 an – 37h30/semaine
- Avantages : Restaurant d'entreprise, Mutuelle, Parking, Prime mobilité, CE

Pour Postuler

En tant qu'entreprise inclusive, la Régie s'engage pour la diversité et accorde la même considération à toutes les candidatures sans discrimination.

Les candidatures (lettre de motivation + CV) sont à adresser à l'adresse mail suivante : rh.eaupublique@est-ensemble.fr.