

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

Gestionnaire de liaison clientèle - ordonnancement (f/h)

Missions principales

Sous l'autorité de la cheffe du service relation usager, le gestionnaire de liaison clientèle et ordonnancement assure l'interface opérationnelle entre les usagers, le service relation usager (SRU), les équipes d'exploitation et le service ordonnancement.

Il veille à la bonne programmation des interventions demandées par les usagers, à la qualité des informations échangées entre les services, à la traçabilité des interventions dans les outils métiers et à la satisfaction des usagers tout au long du parcours de prise en charge.

Il contribue ainsi à l'amélioration continue de la qualité de service et à la réactivité de la régie.

1. Participer à l'ordonnancement des interventions clientèle

- Réceptionner et qualifier les demandes nécessitant une intervention terrain.
- Vérifier la complétude des informations transmises par le SRU.
- Planifier les interventions clientèle en lien avec le service ordonnancement et les responsables d'exploitation.
- Ajuster les plannings en fonction des urgences et contraintes opérationnelles.
- Assurer le suivi des interventions jusqu'à leur clôture.
- Veiller au respect des délais d'intervention et des engagements de service.

2. Garantir la bonne circulation de l'information entre les services

- Faire le lien quotidien entre le SRU, les équipes terrain et le service ordonnancement.
- Mettre à jour le tableau de suivi des demandes AEP.

- Assurer le rôle de référent opérationnel du canal Teams SRU/Ordonnancement afin de garantir la fluidité de l'information et la réactivité des demandes usagers.
- Centraliser et transmettre les informations utiles à la bonne réalisation des interventions.
- Identifier les dysfonctionnements ou ruptures dans la chaîne de traitement.
- Faciliter la résolution des situations complexes ou urgentes.
- Participer aux réunions de coordination entre les services.

3. Assurer la qualité et la traçabilité des interventions dans Waterp

- Vérifier la bonne création des demandes d'intervention dans Waterp.
- Contrôler la complétude des comptes-rendus d'intervention.
- S'assurer de l'intégration des rapports d'intervention dans le système d'information.
- Relancer les équipes concernées en cas de données manquantes ou incomplètes.
- Garantir la fiabilité des informations transmises aux usagers et aux services internes.
- Produire des tableaux de suivi et indicateurs de performance.

4. Gérer les appels techniques et les situations d'urgence

- Assurer la réception des appels techniques entrants l'après-midi (13h30 – 17h)
- Qualifier le niveau d'urgence des demandes.
- Mobiliser les équipes compétentes selon les procédures en vigueur.
- Informer les usagers des suites données à leur demande.
- Assurer le suivi des situations sensibles jusqu'à leur résolution.

5. Réaliser le suivi post-intervention et mesurer la satisfaction usager

- Contacter les usagers après certaines interventions.
- Vérifier la bonne résolution du problème signalé.
- Recueillir leur niveau de satisfaction.
- Identifier les éventuels dysfonctionnements ou réclamations persistantes.
- Alimenter la démarche qualité de service et les indicateurs de satisfaction.
- Contribuer à la mise en œuvre du programme Service Public +.

6. Participer à l'amélioration continue de la qualité de service

- Identifier les causes de réitération ou de réclamation.
- Proposer des actions d'amélioration des processus.
- Participer aux projets d'évolution des outils métiers et des procédures.

- Contribuer à l'amélioration des parcours usagers.

Activités complémentaires :

- Appui au SRU lors des pics d'activité.
- Participation aux cellules de crise ou de gestion des incidents majeurs.
- Contribution à la production des reportings de la Direction de la Relation Usager et de la Qualité de Service.

Profil recherché

Niveau Bac+2 à Bac+3 dans les domaines de la relation usager/client, de la gestion administrative, de la coordination d'activité ou équivalent.

Une expérience en environnement technique, exploitation, ordonnancement ou service public de l'eau constitue un atout.

Savoirs et compétences

- Connaissance des métiers de l'eau potable et de l'assainissement.
- Connaissance des principes de la relation usager.
- Connaissance des outils de planification et de suivi d'intervention.
- Maîtrise des outils bureautiques et logiciels métiers.
- Planifier et coordonner des interventions.
- Prioriser les demandes.
- Analyser une situation technique.
- Exploiter des indicateurs d'activité.
- Utiliser Waterp et les outils de téléphonie.

Qualités attendues

- Sens du service public.
- Excellent relationnel.
- Rigueur et organisation.
- Réactivité.
- Capacité à travailler en transversalité.
- Diplomatie et pédagogie.
- Gestion du stress et des situations d'urgence.

Conditions d'exercice :

- 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.