Responsable clientèle

Participez à une mission de service public essentielle pour le quotidien des citoyens et les générations futures : la production et la distribution de l'eau potable !

Votre rôle :

Au sein de la Régie du Syndicat d'Eau de l'Anjou, le service clientèle gère les abonnements ainsi que le suivi et la facturation des consommations de l'ensemble des 15 000 abonnés du territoire. Vous pilotez le service en planifiant et organisant l'ensemble de ces opérations, assurez le traitement des dossiers et veillez à la qualité du service apporté. Vous animez une équipe de 4 chargées de clientèle.

Missions :

Vous assurez le management de l'équipe :

- Définition du plan de charge et des priorités, répartition des missions dans l'équipe et planification des tâches
- Animation des réunions d'équipe, développement de la cohésion et d'un climat positif
- Formation aux bonnes pratiques, accompagnement à la montée en compétences, intégration des nouveaux arrivants

Vous pilotez la performance de l'ensemble des opérations clientèle

- Organisation de processus de travail clairs robustes et efficaces
- Suivi des indicateurs et du planning, respect des engagements
- Evolution des pratiques et outils en concertation avec l'équipe

Vous êtes un soutien au Directeur de la Régie dans l'anticipation et la résolution des problématiques : évolution règlementaire, difficultés techniques, litiges …

Vous travaillez en collaboration étroite avec les services en interne (finances, équipe technique, …) ainsi que les partenaires externes, en particulier la Paierie Départementale.

Vous veillez à la qualité de la relation avec les abonnés et à la bonne exécution et l'efficacité du service public de l'eau potable

Infos complémentaires :

- Poste en CDI basé à Beaucouzé (déménagement vers Ecouflant fin 2027)
- 37 heures par semaine et jours de RTT
- Salaire entre 2 600 € et 3 100 € bruts mensuels sur 12 mois (selon profil et expérience)
- Un jour de télétravail par semaine après intégration
- Tickets restaurants + mutuelle famille + prévoyance
- Œuvres sociales du CNAS

12 rue Joseph Fourier - CS 10025 - 49071 BEAUCOUZE Cédex
contact@syndicat-eau-anjou.fr
02 41 34 34 00
www.syndicat-eau-anjou.fr

Profil recherché

Vous avez une expérience confirmée (plus de 5 ans) dans le pilotage d'activités administratives ou commerciales : contrats, abonnements, facturation, … et en lien direct avec la clientèle.
Vous avez une première expérience d'encadrement d'équipe.
Vous avez des notions de finance ou de comptabilité.
Vous faites preuve de rigueur et de méthode et avez le souci de la performance
Vous savez être à l'écoute, communiquez clairement et êtes capable d'affirmer vos positions.

Rejoignez-nous !
Poste en CDI à temps complet, basé à 5 minutes du centre-ville d'Angers
Pour les fonctionnaires accès possible par voie de détachement

Premières étapes de recrutement menées par notre partenaire Crit Interim : 1 entretien + 1 questionnaire à compléter + tests métiers et 1 test managerial
Dernière étape : 1 entretien avec le Directeur de la Régie et le Responsable RH dans nos locaux

Adressez-nous votre candidature : anne.royer@groupe-crit.com

Mieux nous connaître :

Le Syndicat d'Eau de l'Anjou (SEA) est un acteur incontournable qui gère les réseaux d'eau potable de plus d'un tiers des communes du Maine et Loire. La Régie du SEA assure en direct la production, la distribution et la facturation de l'eau potable pour 16 communes soit 15 000 abonnés.
Le SEA compte une quarantaine de collaborateurs : en quelques années, son développement autant institutionnel qu'opérationnel lui a permis de devenir un acteur reconnu du domaine de l'eau sur le département.