

Objet : Ouverture au recrutement contractuel d'un emploi de responsable des enquêtes facture eau et support technique à la direction des opérateurs publics de l'eau et de l'assainissement

Réf. : 4.2.5

Décision

La Présidente,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu la délibération n°2020-32 du 17 juillet 2020 (point 15.1.1) portant délégation du Conseil à la Présidente, afin d'ouvrir les vacances d'emploi au recrutement contractuel et définir les conditions de rémunération,

Vu l'arrêté n°2024-40 du 31 juillet 2024 portant délégations de fonctions et de signature de la Présidente aux élus,

Vu le Code général de la Fonction Publique, notamment son article L.332-8,2°, sur l'ouverture au recrutement contractuel d'emplois vacants,

Considérant qu'à la direction des opérateurs publics de l'eau et de l'assainissement, un emploi de responsable des enquêtes facture eau et support technique, va se trouver vacant, et que compte tenu des fonctions et des besoins à satisfaire, il est nécessaire d'ouvrir cet emploi au recrutement contractuel,

Considérant que le profil de poste est le suivant :

- encadrer l'équipe : mobiliser, organiser, suivre et contrôler l'activité des collaborateurs et réguler les conflits
- accompagner et apporter un soutien technique aux agents et veiller au respect des règles de sécurité
- établir les plans de tournées des releveurs en cas d'évolution ou de changement et affecter la charge de travail
- mener les entretiens professionnels des collaborateurs, définir les besoins en formation
- réceptionner et prendre connaissance de la demande et du dossier fourni par le contrôleur
- effectuer l'analyse terrain
- synthétiser les informations recueillies et transmettre les résultats auprès des contrôleurs
- organiser le renfort de relève des compteurs d'eau
- assurer la gestion et la mise à jour de fichiers techniques dans le logiciel clientèle et assurer les classements de ces documents

- gérer le parc des compteurs divisionnaires et gérer les ordres de services de changement de compteur
- analyser si besoin en première approche la consommation et signaler toute anomalie flagrante au contrôleur du secteur concerné
- renseigner toutes les modifications de localisation, de situation de compteurs et autres commentaires
- assurer l'accueil téléphonique et physique des clients
- traiter les demandes et réclamations clients et les rencontrer sur le terrain en cas de dossiers litigieux (enquêter ponctuellement sur les dossiers clients)
- traiter les dossiers fuites
- fournir les compteurs « mobiles » aux clients
- analyser en première approche les consommations (traiter retours carte T etc...)
- effectuer le dépannage de 1er niveau en cas d'anomalies de fonctionnement de l'appareil
- contrôler et traiter les anomalies des consommations et de facturation
- effectuer des recherches en cas de retour de factures et rédiger des courriers spécifiques
- assurer la formation initiale au logiciel et au métier sur votre secteur et assurez la formation continue et la montée en compétences
- assurer de l'harmonisation des pratiques et de leur ajustement
- déployer le système de management de la DOPEA au sein des services et respecter et appliquer les consignes de sécurité

Décide,

Article 1 : L'emploi de responsable des enquêtes facture eau et support technique à la direction des opérateurs publics de l'eau et de l'assainissement est ouvert au recrutement contractuel,

Article 2 : La rémunération définie en fonction de l'expérience professionnelle des candidats s'intégrera dans la grille indiciaire des agents de maîtrise territoriaux, à savoir au minimum indice brut 372 et au maximum indice brut 562 à laquelle s'ajoutera, le cas échéant, le régime indemnitaire afférent à cet emploi,

Article 3 : Dit que les crédits correspondants sont inscrits au budget 2024,

Article 4 : De charger Monsieur le Directeur général des services de Nantes Métropole et le Comptable public, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à Nantes, le

21 NOV. 2024

Pour la Présidente

La vice-présidente déléguée

Aïcha BASSAL

mis en ligne le :

22 NOV. 2024

