



Grand Lac, communauté d'agglomération, recrute

## Un(e) Chef(fe) de Service Relations Usagers Service Des Eaux

*Catégorie A / Cadre d'emploi des attachés territoriaux*

### Grand Lac

La communauté d'agglomération GRAND LAC (28 communes) est implantée à Aix-les-Bains au bord du Lac du Bourget dans un territoire caractérisé par la qualité de son cadre de vie entre lac et montagnes, son fort dynamisme (économique et touristique), la richesse de son patrimoine, mais aussi par la qualité de ses services rendus à la population. 480 agents sont au service des 75 000 habitants répartis au sein de 5 pôles : un pôle CIAS, un pôle aménagement/développement, un pôle service à la population, un pôle eau et un pôle ressource. GRAND LAC et le CIAS vous offrent un cadre de travail idéal dans un environnement professionnel convivial, bienveillant, dynamique et varié

Animé par une volonté de développer des **projets innovants et co-construits**, Grand Lac est engagé dans une démarche collective avec son projet Grand Lac<sup>450</sup>. Fédérant l'ensemble des équipes autour d'un projet de direction, de pôles et de services coordonnés autour de valeurs communes, l'agglomération propose de nombreuses actions de convivialité (café projets, visite de sites et d'aménagements en cours de construction, cérémonie des vœux, Noël des agents, animations ponctuelles...).

### Description du poste

Sous la responsabilité du Directeur du pôle Préservation et Valorisation des Ressources, le chef de service propose et supervise la mise en œuvre d'une stratégie globale des relations aux usagers à l'échelle du Service Des Eaux,

Il garantit le process de relève d'index / facturation / recette en s'appuyant sur la régie de recette du service.

Il pilote les articulations entre les dimensions techniques associées aux compteurs et les dimensions administratives associées aux usagers ainsi que la structuration tarifaire des factures d'eaux.

Il anime la transversalité inhérente au service Relations Usagers.

### Missions

Encadrer les processus de relations aux usagers

- Coordonner les missions des agents qui composent les cellules Accueil, Facturation et Techniciens Usagers
- Piloter les processus d'échanges avec les usagers et notamment développement d'une Agence en ligne
- Piloter les processus d'abonnement, résiliation, mutation, individualisation
- Piloter l'articulation Pétitionnaire / Abonné
- Piloter la politique de gestion des réclamations sur fuites
- Développer des process relationnels adaptés aux typologies d'usagers (particulier, grand compte, agriculteurs...)

Encadrer les processus de recette

- Piloter la structuration tarifaire de la facture d'eau
- Harmoniser les pratiques de comptage et facturation pour les différentes catégories d'usagers du territoire (agriculteurs, grands consommateurs...)
- Optimiser les tournées de relève et coordonner les cycles de facturation
- Animer une politique d'amélioration du recouvrement et assurer le suivi des recettes

Encadrer les articulations techniques et administratives autour du bloc de comptage

- Piloter les enquêtes et interventions chez l'utilisateur pour toutes les questions qui touchent au groupe de comptage
- Proposer une logique de déploiement progressif de la télérelève sur le territoire
- Structurer la base abonnés pour collecter, valider et traiter les données des compteurs télérelevés
- Piloter un programme de renouvellement de compteur visant à atteindre une moyenne d'âge de 8 ans et répondant au déploiement de la télérelève
- Piloter la politique de déplacement des compteurs en limite publique en articulation avec le Service Travaux-VRD
- Organiser la collecte et l'intégration des index et des données techniques de terrain dans la base abonnés

Piloter les articulations du service avec les autres entités du Service Des Eaux et de l'Agglomération

- Interroger de manière récurrente les articulations avec les services encadrés par les chefs de service Eau, Assainissement et Travaux
- Animer l'articulation entre le Service Relations Usagers et le SIG
- Développer et piloter les partenariats avec les associations de consommateurs, le médiateur de l'eau
- Piloter des articulations avec les Maisons France Service du territoire
- Elaborer les protocoles de communication de crise
- Rédiger les marchés nécessaires à l'exercice des métiers du service Relations Usagers
- Assurer le suivi budgétaire des dépenses et recettes liées au Service
- Produire le volet Usagers du Rapport Annuel d'Activité

## Profil

- Bac +2 minimum et expérience significative,
- Maîtrise du fonctionnement d'un service des eaux
- Maîtrise de la réglementation associée à la facturation de l'eau et aux régies de recette et en particulier les règlements de service
- Compétence managériale
- Grande autonomie dans l'organisation du travail, doté(e) d'un esprit de synthèse et de rigueur associés à une capacité naturelle à rendre compte

## Conditions

- Poste à pourvoir : **dès que possible**
- Temps de travail : temps complet, soit 37h30 par semaine + 15 RTT / possibilité d'une ½ journée d'ATT hebdomadaire en fonction de l'organisation du temps de travail
- Congés annuels : au prorata de la durée de présence du contrat organisés en lien avec le responsable hiérarchique direct
- Recrutement par voie statutaire ou contractuelle
- Rémunération : par équivalence à la grille indiciaire des attachés territoriaux (prise en compte de l'expérience) + primes dont 13e mois et part variable + avantages sociaux (tickets restaurant, participation mutuelle santé et prévoyance, adhésion CNAS)
- Permis B exigé

## Informations complémentaires

Christophe TOUZEAU, Directeur Pôle Préservation et Valorisation des Ressources – Tél. 04 79 35 70 76  
Les candidatures (**CV et lettre de motivation impératifs**) sont à adresser jusqu'au **21 août 2022 inclus** sous la référence : **2022-68-RESP-USAG-SDE**

Par courriel à :

[recrutement@grand-lac.fr](mailto:recrutement@grand-lac.fr)

**(envoi électronique à privilégier  
avec documents en format PDF)**

ou

Par courrier à :

Monsieur le Président de Grand Lac  
1500 boulevard Lepic  
73100 AIX LES BAINS

**Date du jury : jeudi 8 septembre 2022**

Grand Lac Communauté d'Agglomération  
1500 Boulevard Lepic - 73100 AIX-LES-BAINS  
04 79 35 00 51 | [www.grand-lac.fr](http://www.grand-lac.fr) | [contact@grand-lac.fr](mailto:contact@grand-lac.fr)