

Chargé de mission gestion des usagers H/F

Poste permanent | Temps complet 35h00 | à Cherbourg-en-Cotentin

Catégorie A | grades d'attaché principal et attaché

Catégorie B | grades de rédacteur principal 1ere classe et rédacteur principal 2e classe

Candidature interne ou externe

Date limite pour candidater : **25 novembre 2024**

Poste accessible aux agents de même niveau relevant d'autres filières (détachement et intégration directe) et/ou lauréat d'examen ou de concours

Surnommée la Presqu'île Normande, Le Cotentin est une terre de contrastes. Avec ses 220 km de côtes et son bocage, la richesse de ses paysages, sa qualité de vie ou sa proximité géographique avec l'Irlande et l'Angleterre font du Cotentin un territoire touristique reconnu.

En nous rejoignant, vous intégrez une collectivité attentive au développement de vos compétences, et à vos possibilités de mobilité et d'évolution professionnelle.

Engagée pour la protection et l'adaptation au changement climatique de la ressource en eau, la direction du cycle de l'eau intervient à la fois sur le cycle Domestique de l'eau (eau potable, assainissement collectif et non-collectif) et le cycle naturel de l'eau (GEMAPI). Certifiée ISO 9001 et 14001, elle s'appuie sur 2 modes de gestion, régie directe et gestion déléguée, pour assurer un service public de qualité tout en maîtrisant le prix de l'eau.

Chiffres clés : 1000 km de réseau de collecte, près de 200 postes de relevage, 21 000 installations d'assainissement non collectif, près de 11 millions de m3 traités pour l'assainissement collectif, 2 000 km de cours d'eau, plus de 500 ouvrages littoraux, 5 digues classées.

MISSIONS

Rattaché au Directeur délégué exploitation, vous assurez le déploiement d'une démarche d'amélioration continue sur la gestion des usagers au sein de la Direction du cycle de l'eau.

Vous serez notamment amené à :

- . Définir et mettre en œuvre une démarche de qualité dans la gestion de la relation avec les usagers de la Direction du Cycle de l'Eau (DCE) ;
- . Analyser, moderniser et améliorer les pratiques et l'organisation de la gestion de toutes les interfaces entre la DCE et les usagers ;
- . Améliorer et piloter la gestion des réclamations ;
- . Mettre en place les indicateurs de suivi et de performance liés à l'activité dans une démarche d'amélioration continue ;
- . Piloter pour la DCE, l'ensemble des actions de communication à destination des usagers en lien avec la direction de la communication ;
- . Préfigurer la future unité Gestion des usagers.

PROFIL RECHERCHÉ

De préférence Bac+3 à +5 idéalement dans les domaines de la vente, management commercial, relation clients

1ere expérience souhaitée sur un poste similaire

Permis B exigé

- . Compétences solides en relation clientèle
- . Compétences en comptabilité et facturation
- . Aptitudes à piloter des projets et faire émerger des idées nouvelles, capacité à fédérer et mobiliser
- . Aisance relationnelle, sens du travail en équipe et en transversalité
- . Maîtrise de l'outil et de l'environnement informatique
- . Rigueur et sens de l'organisation
- . Réactivité, pragmatisme

RÉMUNÉRATION

- . Statutaire + régime indemnitaire
- . Temps de travail : télétravail, horaires variables, cycles au choix de 35 à 39H
- . Prise en charge partielle des titres de transports collectifs et/ou forfait mobilité durable
- . Avantages : l'Amicale du personnel, COS Normand, participation mutuelle et prévoyance, titres restaurant

Des questions ?

Xavier TRENTESAUX – Directeur Délégué du cycle de l'eau – 06.37.93.44.48

POUR CANDIDATER

Adressez votre CV et lettre de motivation à M. Le Président sous la référence KLP/2024-332

Date prévisionnelle des entretiens : **Entre le 16 au 20 décembre 2024**

Pour envoyer votre candidature, rendez-vous sur www.lecotentin.fr/le-cotentin-recrute

Ou par courrier postal à : Direction parcours agent – Hôtel Atlantique – Boulevard Félix Amiot – 50100 Cherbourg-en-Cotentin