



## **La CARENE Saint-Nazaire Agglomération**

**(10 communes / 120 000 habitants)**

**Communauté d'Agglomération de la REgion Nazairienne et de l'Estuaire**

**Recrute**

**Pour la Direction du Cycle de l'Eau**

### **Un(e) Responsable de Service « Relations à l'Usager et Coordination Administrative » (H/F)**

*Cadre d'emploi des attachés territoriaux ou des ingénieurs territoriaux  
A pourvoir en interne ou en externe, fonctionnaire ou à défaut contractuel  
Dans le cadre d'un départ en retraite, recrutement pour le 1<sup>er</sup> novembre 2019*

La Direction du Cycle de l'Eau (DCE) de la CARENE assure, auprès de plus de 70 000 usagers, l'exercice des compétences : « production, adduction et distribution d'eau potable », « collecte et traitement des eaux usées », et « assainissement des eaux pluviales urbaines ». Le mode de gestion de ces compétences est essentiellement en régie.

Au sein de la DCE de la CARENE, composée d'une équipe de 140 personnes, sous la responsabilité directe du directeur de du Cycle de l'Eau, le responsable du service « Relations à l'usager et Coordination Administrative » aura les missions suivantes :

- Manager une équipe de 12 agents, développer la transversalité entre l'unité « Relations à l'usager » et l'unité « Coordination administrative »,
- Travailler en transversalité avec les services opérationnels de la DCE,
- Travailler en lien étroit avec les services de la Direction Générale Adjointe des « Affaires Financières et Juridiques »,
- Participer à la définition des orientations stratégiques de la DCE et être force de propositions dans ses applications vis-à-vis des relations à l'usager et de la coordination administrative, mais aussi à travers le projet de Direction de la DCE au sens large.

**Partie unité « Relations à l'usager », en lien étroit avec le responsable d'unité :**

- Liens à l'usager : pilotage et dynamisation de la démarche qualité, d'amélioration continue dans le lien à l'usager (respect des indicateurs «qualités», participation à la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction, développer des actions visant à être facilitateur pour les usagers,...), supervision de la bonne organisation des chargées clientèles (front office / back office), traitement des réclamations, des dossiers précontentieux, et contentieux,
- Assurer la coordination pour la facturation des abonnés : respect du planning, traitement des anomalies, gestion des impayés en lien avec la Trésorerie et les communes, suivi spécifique des gros consommateurs, suivi des recettes au regard des sommes inscrites en recette au Budget Primitif, suivi de la bonne perception des redevances de l'Agence de l'Eau,
- Contribuer au bon déploiement (actuellement en cours) du logiciel métier « WAT.erp »,
- Assurer la veille réglementaire en lien avec le métier de la relation à l'usager et la coordination de l'évolution au besoin des règlements de service – Suivi du réseau FNCCR,
- Assurer un lien étroit et continu avec l'unité « Relève » du service « Exploitation eau », afin de garantir de la réactivité dans le traitement des demandes d'intervention et les « anomalies usagers »,
- Assurer des relations partenariales avec la Trésorerie Municipale.

**Partie unité « Coordination administrative », en lien étroit avec le responsable d'unité :**

- Commande publique : suivi et coordination de la bonne mise en œuvre des procédures dans les délais impartis, en application du Code des Marchés Publics – Sécurisation de la commande publique (développement des accords-cadres,...).
- Suivi budgétaire et gestion comptable :
  - Participation aux mises à jour de la prospective financière des budgets de la DCE,
  - Participer, avec le Directeur et les autres responsables de service de la DCE, à la définition d'une planification et d'une programmation annuelle et pluriannuelle des investissements, contribution active au respect de ces plannings et à la bonne exécution des APCP,
  - Coordination du montage des budgets et des différentes phases du cycle budgétaire de la DCE,
  - Suivi mensuel des indicateurs budgétaires en dépenses et en recettes (en fonctionnement et en investissement),
  - Coordonner la bonne exécution comptable des recettes et des dépenses de la DCE,
  - Pilotage de l'exécution financière des marchés publics.
- Gestion administrative :
  - Contribuer à la rédaction, à la passation, puis au suivi financier et contractuel des conventions en lien avec les activités de la DCE (conventions de prestations de services avec les communes, conventions de ventes d'eau potable en gros, convention avec les opérateurs téléphoniques,...),
  - Participation au montage des dossiers de demande de subventions (Agence de l'Eau,...), puis au suivi du recouvrement des sommes allouées,
  - Coordination de la préparation et du suivi des délibérations de la DCE,
  - Coordination du suivi des actes fonciers de la DCE.
- De manière générale contribuer à la sécurisation, à l'homogénéisation et à la dématérialisation des processus budgétaires, comptables, de la commande publique et juridiques de la DCE.

**Compétences recherchées :**

- Compétences managériales,
- Sens du travail en équipe, savoir guider, soutenir et conseiller ses équipes,
- Savoir accompagner le changement,
- Capacité à travailler en transversalité et en collaboration avec l'ensemble des services et unités de la DCE,
- Rigueur, sens de l'organisation et disponibilité,
- Sens de l'anticipation,
- Maîtrise du code des marchés publics (du montage à l'exécution),
- Maîtrise des règles et procédures budgétaires (M49), financières, comptables et administratives,
- Maîtrise des règles en matière de contrats publics, de marchés publics, dans les liens contractuels aux usagers,
- Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, PowerPoint,...),
- Utilisation des logiciels Astre, SEM, SIS marchés, WAT.erp, DOTELEC.

**Adresser votre candidature manuscrite avec C.V. à :**

**Monsieur le Président de la CARENE  
BP 305 - 44605 - SAINT NAZAIRE CEDEX  
Tél. 02 51 16 48 48**

**Avant le 14 juin 2019**