

## UN CHARGE DE GESTION DES ABONNES (F/H)

Cadre d'emploi des rédacteurs territoriaux

Vendée Eau, Etablissement Public de Coopération Intercommunale, organise depuis 60 ans la production et la distribution de l'eau potable sur tout le département de la Vendée. Il offre à tous un service public performant et de qualité.

Vendée Eau alimente près de 450 000 abonnés chaque jour, dispose d'un patrimoine comprenant 13 barrages, 11 usines de traitement, 15 500 kms de réseaux et gère un budget annuel de plus de 80 millions d'euros pour l'exploitation, l'entretien et les travaux. Vendée Eau compte plus de 130 agents répartis en 6 services dont le Service de Relations aux usagers.

Ce service est en charge de la gestion des données du service d'eau, de la gestion patrimoniale, des études prospectives, du suivi des contrats d'exploitation de production et de distribution, dont le suivi de la gestion des abonnés par les délégataires, et la gestion des impayés.

### Missions

- **Gestion des demandes et réclamations des abonnés**  
Traitement des demandes d'information des abonnés liées à l'application du règlement de service, des tarifs, de la qualité de l'eau, etc... ; explication et rédaction des réponses aux abonnés ;  
Traitement des réclamations en lien avec les délégataires : mise à jour du logiciel de suivi, classement.
- **Traitement des remises impayés**  
Vérification, modification ou validation des remises, transmission des tableaux en comptabilité en lien avec les chargés de gestion par secteur ;  
Traitement et suivi de l'application des tarifs « fuite » : analyse et vérification des dossiers de demande de dégrèvement transmis par les délégataires, élaboration de bilans annuels.
- **Interlocuteur des partenaires externes**  
Pour l'application du règlement du Service de distribution d'eau potable aux abonnés et les tarifs du Service de l'eau potable, et pour le traitement des dossiers spécifiques et des réclamations des abonnés.
- **Missions générales**  
compte-rendu et reporting de l'exécution des tâches, support au responsable

### Profil :

**Niveau scolaire requis :** BAC +2      grade rédacteur territorial

### Compétences professionnelles et personnelles requises :

- Esprit de synthèse et d'analyse
- Qualités rédactionnelles

- Maîtrise de l'outil informatique (logiciels bureautiques...)
- Expérience de relations directes, tant orales qu'écrites, avec le public pour la gestion de prestations ou de services à la population
- Sens de l'organisation, rigueur, discrétion
- Sens du travail en équipe
- Autonomie, polyvalence

### Conditions de travail :

Temps complet. Poste basé à la Roche sur Yon  
Télétravail 1 jour/semaine + 12 jours flottants sur l'année

### Conditions salariales :

Rémunération statutaire de technicien territorial + Primes (IFSE) + CIA  
Prévoyance avec participation / participation mutuelle  
Carte déjeuner, Adhésion CNAS/FDAS

### Poste à pourvoir :

Dès que possible

### Renseignements :

Marylaure BERNIER, Directrice aux usagers contrats et patrimoines  
02.51.24.28.06

Sarah DELTOUR, Responsable qualité relations usagers  
02.51.24.28.98

Catherine BIBRON, Responsable de la cellule Ressources Humaines  
02.51.24.81.94

### Candidature / Contacts :

Lettre de motivation et curriculum vitæ détaillé à adresser

**Avant le 8 avril 2024**

**À Monsieur le Président de Vendée Eau**



Par voie postale

57 rue Paul Emile Victor  
CS 90041  
85036 LA ROCHE sur YON cedex



Par courriel

[recrutement.charge.abonnes@vendee-  
eau.fr](mailto:recrutement.charge.abonnes@vendee-eau.fr)



[En savoir + sur Vendée Eau](#)