

ATLANTIC'EAU RECRUTE

OFFRE D'EMPLOI

Atlantic'eau est un syndicat mixte desservant en eau potable près de 258 000 abonnés répartis sur 148 communes. Sur ses 11 territoires, atlantic'eau délègue la gestion du service de production et de distribution de l'eau à trois délégataires privés. Reconnu comme autorité organisatrice forte, atlantic'eau développe son expertise autour du suivi de l'exploitation du service public de l'eau potable et de la sécurisation de l'eau distribuée aux abonnés.

Renseignements :

Mme Vanessa CHAPELEAU
Responsable de service
Tél. 02.51.89.76.99

Mme Edith GOUSSOT,
Responsable des
Ressources humaines
02.51.89.42.60

Adresser votre candidature

(lettre de motivation,
CV, dernière situation
administrative)

au plus tard
le 21 novembre 2025

par courriel à :
recrutement@atlantic-eau.fr

Monsieur le Président
atlantic'eau
7, chemin du
Pressoir Chênaie
CS 50513
44105 NANTES Cedex 4

Un.e Chargé.e de gestion des usagers (Cadre d'emploi des rédacteurs administratifs)

Soucieux de garantir une qualité de service sur l'ensemble de son périmètre, atlantic'eau s'investit dans l'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur. Le service « Exploitation-Usager » est chargé du contrôle de la gestion des abonnés, du suivi de l'exploitation des installations et de la bonne exécution des contrats de délégation de service public.

Vous voulez devenir acteur.trice de la qualité du service public de l'eau potable ?

Vous souhaitez vous investir dans la relation aux usagers ?

Atlantic'eau vous propose d'intégrer sa structure composée de 40 agents / son service Exploitation-Usager composé de 6 agents.

MISSIONS

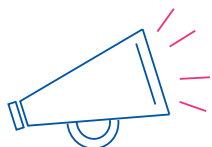
Sous l'autorité de la responsable du service Exploitation-Usager,

Vous avez en charge la gestion de la relation aux abonnés du service :

- Vous supervisez le traitement des impayés remis par les délégataires, effectué par la chargée des abonnés et traitez vous-même certaines remises
- Vous expertisez et traitez les réclamations orales et écrites en lien avec les délégataires, le comptable public, les services sociaux...
- Vous traitez les dossiers d'admission en non-valeur
- Vous expertisez et traitez les demandes complexes ou dérogatoires des abonnés transmises par les délégataires, notamment en matière de dégrèvement de factures d'eau
- Vous rédigez les décisions administratives et réponses écrites relatives à l'ensemble de ces dossiers, en vous appuyant sur votre connaissance experte des contrats de délégation de service public et du règlement de service de l'eau
- En alternance avec la chargée des abonnés, vous assurez l'accueil téléphonique de l'activité « usager » du service

Vous avez en charge le suivi et le contrôle de la qualité de la gestion « clientèle » des délégataires :

- Vous suivez les activités « clientèle » des délégataires : demandes de contrat d'abonnement, relève des compteurs, facturation, taux de prise d'appels, procédures de relances pour impayés, remises des factures impayées...
- Vous contrôlez le respect des engagements et des objectifs de performance « clientèle » des délégataires jusqu'au calcul des pénalités le cas échéant
- Vous proposez des procédures afin de garantir l'homogénéité du service rendu auprès des usagers par les délégataires



ATLANTIC'EAU RECRUTE

OFFRE D'EMPLOI

Atlantic'eau est un syndicat mixte desservant en eau potable près de 258 000 abonnés répartis sur 148 communes. Sur ses 11 territoires, atlantic'eau délègue la gestion du service de production et de distribution de l'eau à trois délégataires privés. Reconnu comme autorité organisatrice forte, atlantic'eau développe son expertise autour du suivi de l'exploitation du service public de l'eau potable et de la sécurisation de l'eau distribuée aux abonnés.

Renseignements :

Mme Vanessa CHAPELEAU
Responsable de service
Tél. 02.51.89.76.99

Mme Edith GOUSSOT,
Responsable des
Ressources humaines
02.51.89.42.60

Adresser votre candidature

(lettre de motivation,
CV, dernière situation
administrative)

au plus tard
le 21 novembre 2025

par courriel à :
recrutement@atlantic-eau.fr

Monsieur le Président
atlantic'eau
7, chemin du
Pressoir Chênaie
CS 50513
44105 NANTES Cedex 4

- Vous validez les documents du processus « clientèle » des délégataires en veillant au respect du règlement de service et de la charte de comarquage d'atlantic'eau
- Par votre expertise de la politique « gestion des usagers » d'atlantic'eau, vous répondez aux questionnements des délégataires
- Vous organisez les réunions nécessaires à ces suivis et contrôles ainsi que la commission consultative des services publics locaux

Vous assistez le service Exploitation-Usager dans les projets transversaux d'atlantic'eau en lien avec les abonnés :

- Vous participez aux actions relatives aux économies d'eau
- Vous participez à la mise en place du droit d'accès à l'eau conformément à la directive eau potable
- Vous participez à la mise à niveau du règlement de service.

PROFIL

- De formation bac+2 avec idéalement une première expérience en collectivité ou dans un service d'eau,
- Organisé.e et rigoureux.euse, vous disposez d'une capacité d'analyse certaine et savez faire preuve de pertinence dans vos propositions,
- Vous disposez de grandes qualités rédactionnelles et savez rédiger des synthèses claires,
- Vous avez de bonnes qualités relationnelles et savez animer des réunions,
- Dynamique, vous n'hésitez pas à solliciter vos partenaires pour comprendre et/ou trouver l'information manquante,
- Vous avez de bonnes connaissances liées à la gestion des usagers,
- Vous avez une bonne maîtrise des outils bureautiques (word, excel, powerpoint),
- Vous êtes patient.e, autonome et avez une bonne capacité d'écoute.

ALORS REJOIGNEZ-NOUS !

CONDITIONS DE RECRUTEMENT

- Recrutement, dans le cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux, par voie statutaire (mutation, inscription sur liste d'aptitude) ou à défaut par voie contractuelle
- Rémunération statutaire, régime indemnitaire
- Localisation : Nantes – Chantenay, proche périphérique et transports en commun
- Poste à pourvoir dès que possible

Avantages : Télétravail 1 jour par semaine, participation mutuelle, COS44, RTT, carte tickets restaurant.

DATE PRÉVISIONNELLE DES JURYS D'ENTRETIEN : LUNDI 1^{ER} DÉCEMBRE 2025