

FICHE DE POSTE Chargé(e) de l'accompagnement des usagers

Cadre d'emploi des agents de maîtrise

PLACE DANS L'ORGANISATION

Direction générale des services techniques

Direction eau et réseaux

Service usages et service au public

Fonction d'encadrement NON

RAISONS D'ETRE DU POSTE

Relevant du chef du service usages et service au public au sein de la direction eau et réseaux, le ou la chargé(e) d'accompagnement des usagers assure un accompagnement technique des demandes des usagers du territoire notamment sur la partie raccordement.

MISSIONS

1. Conseil et expertise auprès des particuliers

- relations avec les usagers
- informations techniques et conseils (matériels, matériaux, dimensionnement, positionnement, etc.)
- accueil physique sur RDV
- visites sur site

2. Suivi des raccordements

- relations avec le service Etudes et Travaux
- contrôle des données transmises
- suivi des relances

3. Aides de l'agence de l'eau Artois Picardie

- validation des éléments techniques et calcul du montant à prendre en compte.
- archivage numérique des dossiers
- transmission des dossiers au chef de service

4. Pénalités (raccordement)

- constat de non-conformité des rejets
- relations avec les services financier et juridique, et le délégataire sur ce sujet
- préparation des courriers
- suivi des délais en cas de mise en demeure avant application des pénalités

5. Contrôle technique des avis du délégataire

- contrôle aléatoire régulier sur les avis techniques rendus par le délégataire sur les demandes d'urbanisme et de raccordement
- relations avec le délégataire sur ce sujet

6. Suivi des campagnes de contrôle de l'ANC

- Assurer le suivi technique des campagnes initiales
- relancer les usagers non conformes
- information sur les aides et accompagnement dans le cadre des travaux

7. Suivi technique des chantiers

- accompagnement du ou de la chargé(e) de la gestion du patrimoine sur le suivi technique des chantiers pour les aménagements avec rétrocession prévue, au travers notamment de
 - présence aux réunions de chantiers et visites inopinées
 - participation aux O.P.R. avec le délégataire et suivi des levées de réserves
 - contrôle visuel des ouvrages, lors des phases de construction des bâtiments

PRE-REQUIS

- maîtrise de l'outil informatique
- connaissances techniques en assainissement et eaux pluviales.
- connaissance des acteurs du territoire
- expérience significative dans ces domaines de compétence

QUALITES REQUISES

- rigueur.
- réactivité.
- autonomie.
- esprit d'analyse et de synthèse.
- sens de l'organisation.
- curiosité vis-à-vis des évolutions techniques et réglementaires.
- discrétion, retenue et diplomatie.
- esprit d'équipe.

MOYENS MIS A DISPOSITION

- **Matériels et moyens**
- matériel bureautique et informatique équipé de logiciels métiers.
- téléphone portable.
- véhicule de service partagé.

- **Equipement(s) de protection individuelle**
- gilet et chaussures de sécurité, casque de chantier, gants de protection.

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES DU POSTE

- travail bureau et terrain.
- base de travail de 35 heures par semaine.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- **Lieu de travail** : services techniques de la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin situés rue Lavoisier à Lens.
- **Horaires** : Selon le protocole d'accord portant sur l'organisation du temps de travail, sa réduction et son aménagement et l'amélioration du service rendu au public en date du 14 juin 2006, et adaptation selon service (CT du 5 janvier 2016).