

## Directeur clientèle (F/H)

SEMEA  
Secteur d'activité / Distribution d'Eau



MULTICIBLES recrute un directeur clientèle pour son client la SPL SEMEA, entreprise publique locale de 65 salariés chargée de la gestion du service de l'eau de la Communauté d'agglomération de GRANDANGOULEME en Charente (120.000 habitants desservis, 62 000 abonnés).

Au service de son territoire et de ses habitants, la Semea se veut garante d'un service public innovant, de qualité et solidaire. Dans un contexte de croissance de son activité (+10%), ses enjeux majeurs sont le maintien d'un bon niveau de service, la maîtrise de ses coûts, l'adaptation au changement climatique et la préservation des ressources naturelles (certification QSE depuis 2011).

### DIRECTEUR CLIENTELE (F/H)

Rattaché au Directeur Général, membre du CODIR, en lien avec de nombreux partenaires externes (régie d'assainissement, communes, partenaires de recouvrement et d'éditique, ...) vous contribuez à la stratégie d'entreprise, assurez la réalisation opérationnelle du service aux clients abonnés et menez à bien vos projets d'amélioration.

Vous managez un service organisé en 2 pôles (18 collaborateurs) : l'agence clientèle et le service relève facturation.

Pour cela, vous :

- encadrez directement les 9 collaborateurs de l'agence clientèle en charge de la gestion des abonnés, avec le relai de 2 superviseurs d'activité
- managez la responsable du service relève et facturation qui encadre 7 collaborateurs dont 1 superviseur
- supervisez la chargée de mission solidarité et cas complexes
- participez progressivement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la vision stratégique de l'entreprise et du service clientèle
- faites évoluer les procédures et formalisez les demandes d'évolution informatique métiers notamment dans le contexte de mise en place de la radio relève.
- analysez et veillez à la cohérence des données clients.

De formation bac +5 ou de niveau équivalent, vous disposez d'une expérience de 10 ans minimum qui vous a permis d'acquérir une expérience en management de proximité de 5 ans minimum, la connaissance de la relation client de masse et des outils informatiques d'analyse de données. La connaissance du secteur de l'eau serait un plus apprécié.

Vos qualités d'écoute, de diplomatie, d'expression tant à l'oral qu'à l'écrit, associées à votre rigueur et votre aptitude à collaborer de façon participative au sein d'un CODIR vous permettront d'évoluer dans un environnement challengeant et bienveillant, avec des valeurs de service public fortes.

Poste en CDI, statut cadre, situé au siège à Angoulême, à 1h30 de l'océan, de Paris et de Bordeaux.