

Le périmètre de Bordeaux Métropole est géré, au sein de la Région Nouvelle Aquitaine, dans le cadre de l'Agence Clientèle Eau Bordeaux Métropole.

Cette Agence englobe tous les domaines de la clientèle, exclusivement dédiée au périmètre de Bordeaux Métropole : depuis l'établissement du devis lié au compteur d'eau jusqu'au recouvrement des créances, en passant par les opérations, la facturation, la gestion des grands comptes, la qualité performance et la relation client multicanale.

L'Agence Clientèle Eau Bordeaux Métropole recherche :

1 CHARGE(E) DE PROJETS (H/F) – Groupe IV

Vous êtes le **chef de projet** du projet de certification NF Services Relation Multicanal (NF 345) qui vise à certifier le Département Relation Multicanal fin 2019.

Vous êtes notamment en charge de la conduite de ce projet, sous la responsabilité du Directeur de l'Agence Clientèle, avec les enjeux suivants :

- Pilotage du projet en constituant, organisant, coordonnant et animant l'équipe projet ;
- Coordination de l'ensemble des services contributeurs au résultat attendu ;
- Communication interne sur le projet
- Respect des échéances et du budget

Dans le cadre de vos missions, vous êtes amené à :

- Suivre et accompagner les services internes et les sous-traitants contributeurs sur toute la durée du projet ;
- Travailler en étroite relation avec les Services QSE, Qualité et Performance, Traitement de la Demande et RH ;
- Garantir la production des livrables nécessaires par la sollicitation des différents services
- Rédiger des procédures et des modes opératoires ;
- Assurer un reporting du projet au travers de tableaux de bord ainsi que le suivi budgétaire du projet ;
- Gérer l'interface avec la Direction Clientèle nationale, la DSI et les sous-traitants
- Diffuser la culture « NF Services » aux équipes concernées par la certification
- Assurer la communication interne autour du projet au sein de l'entreprise.

Vous êtes garant de l'avancement du projet, du respect du planning et de l'atteinte du résultat.

Vous contrôlez que les livrables produits par les différentes entités répondent aux exigences de la norme.

Vous consolidez les indicateurs et alertez les pilotes en cas de non-atteinte des résultats-cibles.

Vous animez les réunions de suivi du projet et vous préparez les Copil en lien avec le Directeur d'agence.

COMPETENCES

De niveau BAC + 3 minimum, vous avez une formation pointue et/ou une expérience confirmée en conduite de projets opérationnels impliquant respect du budget et respect des délais.

Vous avez géré des projets de certification dans le domaine de la relation client.

La connaissance des normes NF 345 et ISO 18295 et de leur mise en œuvre serait un plus.

Vous avez animé des projets de transformation en tant que responsable opérationnel ou fonctionnel.

Vous avez une bonne connaissance des métiers clientèle.

Une bonne maîtrise en bureautique est indispensable (Excel, Word, ...)

Vous avez de bonnes capacités rédactionnelles et relationnelles et savez rendre compte.

Vous avez le sens du service client.

Vous êtes titulaire du Permis B.

QUALITES

Aptitudes à la gestion de projet

Avoir le sens des responsabilités et du respect des objectifs

Bon relationnel

Rigueur

Autonomie

Esprit d'initiative

Force de proposition

Bon esprit d'analyse et bonnes capacités rédactionnelles

Souci de l'image de l'entreprise