

Fiche de poste de directeur de la clientèle

I – Rôle et missions de La Créole

Établissement public industriel et commercial local doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, chargé de la gestion de l'eau et de l'assainissement pour les communes de Saint-Paul et Trois Bassins, La Créole, régie communautaire du Territoire de l'Ouest, est soumise au principe de strict équilibre de son budget, résumé par la formule « *l'eau paie l'eau* ».

Le nombre d'abonnés au 1^{er} janvier 2026 s'établissait à plus de 56 000 pour l'eau potable. Ces abonnés reçoivent 4 factures par an, deux basées sur des relèves réelles et deux basées sur des estimations.

Les factures de fluides (eau potable avec ou sans assainissement) représentent la plus grande part des factures émises, soit environ 32 M€ par an. D'autres types de factures sont émises à hauteur de 2 M€ par an. Elles concernent la PFAC, les travaux de branchement, les boîtes de branchement, les activités du SPANC, le dépotage, ...

Les deux services suivants interviennent dans le processus de facturation des fluides :

- le service clientèle technique assure les missions suivantes : relève des compteurs, traitement de la relève, déversement des données dans le logiciel facturation, envoi des courriers de consommation importante, petites interventions chez l'abonné, gestion des compteurs intelligents (pose, paramétrage, traitement des anomalies, ...).
- le service clientèle facturation assure les missions suivantes : contrôle de la relève, émission et transmission des factures, dégrèvements, réclamations, enquêtes.

2 – Présentation du poste

La Direction générale de La Créole est composée, de son Directeur et de deux directeurs adjoints :

- le Directeur adjoint « technique » supervise les services assainissement, production, distribution, programmation, investissements,
- le Directeur adjoint « fonctions supports » supervise les ressources humaines, la régie, la commande publique, les moyens généraux, la comptabilité-paie, le service clientèle technique et le service clientèle facturation.

La Créole envisage avec cette ouverture de poste, l'intégration future d'un Directeur de la clientèle. Cette fonction nouvellement créée, sera rattachée au Directeur adjoint « fonctions supports ».

Le directeur clientèle pilote les deux services, clientèle technique et clientèle facturation :

- les chefs de ces deux services lui sont hiérarchiquement rattachés,
- il dispose d'une autorité fonctionnelle et organisationnelle complète.

3 – Activités

- Participation au collectif de direction générale,
- Supervision étroite et opérationnelle du management des services clientèle technique et clientèle facturation,
- Pilotage de la stratégie de gestion de la clientèle : stratégie de relation usager, communication, performance économique, qualité de la donnée, transformation numérique (en lien notamment avec la facturation électronique),
- Pilotage des indicateurs de performance clientèle (taux de réclamation, délais de traitement, etc.),
- Pilotage de la modernisation des outils et processus clientèle,
- Contribution à l'amélioration de la trésorerie par l'optimisation du cycle relève-facturation,
- Développement d'une culture de pilotage par la donnée,

- Participation aux projets structurants liés à la télérelève,
- Veille stratégique réglementaire et prospective,
- Optimisation et amélioration continue des processus rattachés à son secteur d'intervention.

4 – Profils recherchés

Le candidat ou la candidate doit disposer :

- d'une expertise confirmée en pilotage de la relation clientèle,
- d'une maîtrise des enjeux de facturation,
- d'une expérience du management d'équipes et de conduite du changement,
- d'une capacité à piloter des projets transversaux,
- d'une maîtrise des outils de pilotage et d'analyse de données,
- d'une connaissance des services publics industriels et commerciaux ou des secteurs à forte volumétrie de facturation,
- d'une expérience confirmée dans la pratique d'un ERP,
- de compétences en consultation de bases de données.

5 – Constitution du dossier

- Une lettre de motivation
- Un exposé synthétique (1 page maximum) présentant notamment un retour d'expérience significatif concernant des difficultés de gestion de la clientèle et les actions mises en œuvre par le candidat / la candidate
- Un curriculum vitae précisant notamment le parcours de formation

6 – Pour en savoir plus.

Tous renseignements utiles peuvent être obtenus à l'adresse mail suivante : rh@lacreole.re

Type de contrat : CDI

Salaire : Selon grille des salaires en vigueur/expérience et diplôme

CV et lettre de motivation à transmettre à : rh@lacreole.re jusqu'au 13 octobre 2026 inclus