



PUBLICITE DE POSTE A POURVOIR

Contrat à durée indéterminée

Mise en place : OCTOBRE 2026

POSTE : Chef d'agence Clientèle (F-H)

CLASSIFICATION : Cadre / Groupe 6 - Selon profil et expériences

COEFFICIENT REMUNERATION : Base 456 - A définir selon profil et expérience

DEFINITION :

Piloter, animer et optimiser l'ensemble de la relation clientèle de la SGDE afin de garantir la satisfaction des clients, la qualité de service, la performance économique et la transformation numérique des activités clientèle.

Manager stratégique et membre du Comité de Direction, le Chef d'agence Clientèle pilote l'ensemble de la chaîne de valeur clientèle de la SGDE : relation client (82 000 clients sur l'ensemble de la Guyane), accueil multicanal, facturation, recouvrement, données clientèle et transformation digitale. Il garantit la qualité de service, la performance économique, la satisfaction client et la modernisation continue des processus, en s'appuyant sur le management d'équipes multisites et le développement d'une culture de performance et d'innovation.

RESPONSABILITES ET MISSIONS

1) Responsabilités et missions

Management

- Animer l'agence clientèle qui regroupe une cinquantaine de collaborateurs basé sur 4 sites réparties sur l'ensemble du territoire
- Rédiger / actualiser / mettre en œuvre les procédures clientèle dans une dynamique d'amélioration permanente
- Maîtriser les indicateurs sur les impayés en coordination avec la direction financière
- Superviser l'activité recouvrement (interne et sous-traitée)
- Vérifier les calculs tarifaires
- Coordonner les partenariats avec les collectivités (CCAS, ...)
- Fixer les objectifs et évaluer la performance des collaborateurs de l'agence

Développement/Technologie

- Co-administrer l'agence en ligne avec le Responsable Guichet Unique
- Organiser et diriger le Comité de suivi du système d'information client
- Coordonner les développements avec les agences clientèle d'autres structures
- Rédiger les spécifications générales
- Tester les nouvelles fonctionnalités
- Diriger le déploiement des différents projets clientèle (Télérelevé, PRC...)



sgde.fr

- Mise en œuvre des Workflow (création des affaires et des événements les composant)
- Développer les outils numériques (internes / externes) et accompagner la transformation digitale

Reporting

- Analyser l'activité via des requêtes dédiées
- Etablir les différents tableaux de bord permettant d'évaluer la performance des services et des différents modes de recouvrement
- Superviser et vérifier les données produites pour les rapports annuels
- Etablir et commenter les tableaux de bord des indicateurs clientèle
- Traiter les demandes du siège national et renseigner les rapports

Marketing/Commercial :

- Développer la relation numérique avec nos clients
- Élaborer les documents de communication clientèle
- Rédiger les courriers personnalisés des réclamations importantes
- Traiter les litiges des grands comptes
- Assurer les relations avec les médias concernant les problèmes clientèle (interventions en direct)
- Rédiger les messages d'informations publiés sur les réseaux sociaux et les sites internet

2) Environnement de travail

Relationnel interne

- Collaboration avec tous les services transverses pôle clientèle, visio, et pôle exploitation

Relationnel externe

- Relations privilégiées avec tous les clients : Particuliers, entreprises, collectivités, clients internes.

NB : Cette fiche de poste n'est pas exhaustive et peut évoluer en fonction des besoins du service et des évolutions de l'organisation.

CONNAISSANCES, COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

1) Connaissances et compétences techniques :

- Solides compétences, et aisance, en communication écrite et verbale
- Maîtrise, indispensable, des outils MS 365 (Excel, Word, PowerPoint à minima)
- Maîtrise des outils de communications digitaux (e-mails, teams, document partagé / Sharepoint)
- Rigueur et capacité à manier les chiffres



- Connaissances en gestion et pilotage de la performance permettant d'assurer le suivi des indicateurs clientèle, de facturation, de recouvrement et d'impayés
- Développement de la relation client et de la qualité de service, dans une logique de performance économique et de maîtrise des impayés
- Maîtrise du système d'information client (gestion des requêtes, pilotage des développements chez l'éditeur), maîtrise des outils bureautiques
- Négociation, diplomaties sens commercial dans la mise en œuvre des contrats avec les clients grands comptes
- Capacité à prendre des décisions en fonction des besoins des clients
- Capacité d'analyse et de synthèse des informations à transmettre à ses collaborateurs et aux clients
- Polyvalence pour animer l'agence clientèle au niveau des problématiques techniques, relationnelles, ou encore de sécurité

2) Savoirs -être et aptitudes professionnelles :

- Esprit d'équipe
- Culture de l'excellence du service
- Autonomie et rigueur
- Sens relationnel (interne, clients, média)
- Qualités d'analyse et esprit de synthèse
- Capacité rédactionnelle

LOCALISATION

Rattaché au Directeur Général Délégué, le Chef d'Agence Clientèle est membre du Comité de Direction (CODIR). Le poste est basé à Cayenne au Centre de la Cité d'or, et nécessite des déplacements sur les autres sites de la clientèle.

PROFIL

- ✓ De niveau :
 - BAC +5 : spécialisé en Commerce, Marketing et Management
 - Vous possédez une expérience globale et significative dans :
 - La fonction clientèle
 - La facturation de masse
 - L'encadrement d'équipes pluridisciplinaires
- ✓ Permis B

POUR CANDIDATER :

Envoyez votre candidature (CV et lettre de motivation) par mail au service RH de la SGDE à l'attention de Mr Philippe FOLLIASSON, Directeur Général Délégué :

SOCIETE GUYANAISE DES EAUX

ADRESSE DE CORRESPONDANCE : BP 5027 - 97305 CAYENNE CEDEX

TELEPHONE +594 594 25 59 31

E-MAIL : shd-fran-recrutementsgde@suez.com



sgde.fr

➤ shd-fran-recrutementsgde@suez.com

L'entreprise s'engage en faveur de l'accueil et de l'intégration des personnes en situation de handicap, de ce fait cet emploi est ouvert à toutes et à tous sous réserve de l'accord de la médecine du travail.

