



SYNDICAT MIXTE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
DE LA HAUTE-GARONNE

REF OFFRE : 13/2022

**GESTIONNAIRE RELATION USAGERS CONTROLE DE
L'ASSAINISSEMENT (H/F)**

DIRECTION : SERVICES TECHNIQUES COMMUNS

SERVICE : SERVICE GENERAL D'EXPLOITATION

POLE : POLE ADMINISTRATIF ET LOGISTIQUE

CADRE D'EMPLOIS : Adjoint administratif

MISSIONS :

Sous la responsabilité du responsable de pôle, l'agent a en charge le traitement et l'affectation des demandes entrantes et d'intervention en assainissement. Il renseigne administrativement les usagers. Il participe au traitement des dossiers et participe à la vie administrative du service. Prend en compte les contraintes budgétaires ainsi que les principes de la certification ISO9001 dans ses pratiques et s'inscrit dans la stratégie de la démarche qualité quand cela est possible.

ACTIVITES :

1/ Renseignement du public

- Renseigner le public par téléphone et par mail essentiellement, sur les questions règlementaires, administratives et financières
- S'adapter aux différents interlocuteurs : collectivités, usagers, lotisseurs, maitre d'œuvre, architectes, entreprises, notaires ...
- Gérer le flux important des appels téléphoniques

2/ Recueil et traitement des informations nécessaires au fonctionnement administratif des activités assainissement du service

- Réceptionner, trier et répartir le courriel entrant,
- Renseigner les demandes entrantes dans un temps contraint via le logiciel métier contrôle
- Intervenir dans la planification des contrôles assainissement

3/ Participer au traitement des dossiers

- Créer les dossiers administratifs de contrôle sur le logiciel métier
- Clôturer les dossiers techniques par la mise à jour des informations liées à la facturation et au suivi d'activité puis transmission des dossiers aux usagers, service,...
- Préparer les fichiers de pré facturation à destination du service Recettes
- Contrôler les anomalies de facturation, justifier les anomalies et les maintiens de factures.

4/ Assister l'ensemble de l'équipe dans l'organisation du travail

- Relayer et remplacer ponctuellement les collaborateurs administratifs du service,
- Participer à l'élaboration de procédures de travail, de document de communication,
- Elaborer, suivre et actualiser des tableaux de suivi,
- Procéder à l'organisation, au classement et à l'archivage numérique des documents,
- Participer physiquement aux réunions régulières bimensuelles du pôle.

ACTIVITES COMMUNES AU SERVICE / A LA DIRECTION :

- Collaborer avec les contrôleurs assainissement
- Aider ponctuellement les agents du service
- Participer à l'accueil, l'aide et au suivi des stagiaires du service
- Participer à la circulation et à la diffusion des informations, par le biais notamment des outils de communication interne et externe (site Intranet, affichage, site Internet, ...)
- Participer à la mise en place de nouveaux projets
- Appliquer les documents en vigueur (règlements, chartes, documents qualité, etc....)

COMPETENCES ET CONNAISSANCES :

SAVOIRS

- Maîtriser les techniques d'accueil et les règles de communication
- Connaître les outils de bureautique
- Connaître le vocabulaire technique du service
- Connaître les outils métiers dédiés à l'activité
- Connaître les procédures afférentes aux contrôles de l'assainissement
- Avoir des notions de technique de classement de documents et de recherches documentaires

SAVOIRS FAIRE

- S'organiser pour le traitement du flux des sollicitations téléphoniques et mails - Maîtrise
- Organiser des plannings et prise de rendez-vous - Acquis
- Identifier et gérer les demandes et leur degré d'urgence - Acquis
- Utiliser les outils informatiques spécifiques bureautiques et logiciel métier - Acquis
- Mettre en forme tous types de documents – Acquis
- Trier, classer et archiver les documents – Notions

SAVOIRS ETRE

- Un représentant de la structure
- Intègre
- Sérieux et rigoureux, respectueux des consignes
- Collaboratif et coopératif
- Maîtrise de soi : être respectueux des usagers, gérer par téléphone des situations conflictuelles
- Discrétion et réserve
- Autonomie
- Sens du service public

HORAIRES : Type 2 Temps complet

LIEU DE TRAVAIL :

La prise de service se fera : **Syndicat Mixte de l'Eau et de l'Assainissement**
3 rue André Villet
ZI de Montaudran
31400 TOULOUSE

POSTE A POURVOIR : Dans les meilleurs délais

DATE LIMITE DE RECEPTION DES CANDIDATURES : 28/05/2022