



AGENT(E) GESTION DES ABONNES RELATIONS USAGERS **CDD jusqu'au 31/12/2021**

DIRECTION : SYNDICAT MIXTE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

DIRECTION GENERALE ADJOINTE : RELATIONS USAGERS – ADMINISTRATION GENERALE

SERVICE : GESTION DES ABONNES

PÔLE : GESTION DES ABONNES ET GESTION ADMINISTRATIVE

CADRE D'EMPLOIS : Adjoint Administratif

MISSIONS : Placé sous la responsabilité du responsable de pôle, l'agent sera principalement chargé des relations avec les abonnés, il assure également l'accueil physique et téléphonique du public et participe à la gestion administrative du service.

L'agent intervient également en appui de l'accueil général notamment, pour pallier les absences au standard.

A titre secondaire, il pourra être chargé de la facturation des abonnés dans le cadre d'un service rendu en eau potable et en assainissement collectif.

Prend en compte les principes de la certification ISO 9001 dans ses pratiques et s'inscrit dans la stratégie de la démarche qualité quand cela est possible.

ACTIVITES :

1/ Gestion de la relation abonné du service facturation

- Assurer le traitement des demandes des usagers : courriers, appels téléphoniques, emails, rendez-vous physiques,
- Suivre et apporter une analyse sur les dossiers sensibles de réclamations,
- Appliquer les obligations contractuelles et réglementaires relatives aux usagers,
- Rédiger des réponses par mail et/ou par courriers aux abonnés,
- Traiter les dossiers de Médiation,
- Participer à la mise en place d'outils et de formulaires nécessaires au bon fonctionnement du service : courriers-type,
- Gérer les courriers relatifs aux Commissions de surendettement,
- Intégrer et procéder à la mise à jour du fichier des abonnés de façon régulière

2/ Accueil physique et téléphonique du public

- Recevoir et informer les abonnés,
- Identifier et recenser leurs attentes,
- Effectuer des recherches pour répondre aux demandes des abonnés : recherche sur le logiciel OMEGA et sur les différents outils utilisés par le service de la facturation (calendrier de facturation, règlements de service...)
- Orienter le public vers les interlocuteurs compétents,
- Hiérarchiser les demandes ou les informations selon leur caractère d'urgence.

3/ Gestion de l'information, classement et archivage de documents

- Synthétiser et présenter des informations,
- Créer des supports de communication destinés aux abonnés,
- Assurer la saisie d'informations dans les outils bureautiques du service (progiciels spécifiques et outils bureautiques)
- Gestion administrative des congés et absences des membres du service,
- Photocopier, numériser des documents,
- Trier, classer, archiver.

4/ Accessoirement, assurer la facturation

- Elaborer et mettre à jour les fichiers d'abonnés permettant l'édition des factures d'eau et d'assainissement
- Générer accessoirement, la facturation en fonction de la répartition définie annuellement par le responsable.

ACTIVITES COMMUNES AU SERVICE :

- 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....)

INTERETS / CONTRAINTES :

- Capacité d'écoute et de dialogue avec le public
- Rigueur et sérieux
- Sens de l'organisation
- Ponctualité
- Communication
- Permis B indispensable

COMPETENCES ET CONNAISSANCES :

- Capacité rédactionnelle indispensable
- Maitriser l'environnement professionnel et juridique lié à l'établissement de la facturation
- Maitriser les outils informatiques liés à la facturation
- Etablir la mise à jour des fichiers abonnés
- Maitriser les outils informatiques de bureautique

HORAIRES : 8h30-17h00 avec une pause méridienne de 45 min.

LIEU DE TRAVAIL :

La prise de service se fera : **Syndicat Mixte de l'Eau et de l'Assainissement de la Haute-Garonne,**
Siège de Toulouse
3, rue André Villet
31400 TOULOUSE

Fiche de poste téléchargée sur <http://www.reseau31.fr/offre-emploi/>

Déposez votre candidature sur <http://www.reseau31.fr/offre-emploi/depot-candidature/>