

CHARGE(E) CLIENTELE

1/ IDENTIFICATION DU POSTE

Cadre statutaire	Contrat de droit privé, CDI
Service d'affectation	Régie de l'eau et de l'assainissement
Positionnement hiérarchique du poste	N+1 Directeur de la Régie de l'eau et de l'assainissement
Temps de travail	Temps complet

2/ AGENT AFFECTE SUR LE POSTE

Nom	
Date de naissance	
Statut	
Grade actuel	
Date d'arrivée dans le poste	
Temps de travail	

3/ MISSIONS DU POSTE

Principales	Placé(e) sous l'autorité du Directeur de la Régie de l'eau et de l'assainissement, vous aurez la charge la gestion administrative des abonnés comprenant le SPANC
Ponctuelles	-

4/ ACTIVITES ET TACHES DU POSTE

1	- Relations abonnés : - Assurer l'accueil physique et téléphonique - Traiter les courriels - Rédaction des courriers de réponse aux abonnés - Gérer les abonnés entrants et sortants - Traiter les réclamations clients et gérer les courriers abonnés - Mettre à jour les dossiers des abonnés - Traitement et suivi des demandes d'intervention et de travaux
2	- SPANC (Service Public de l'Assainissement Non Collectif) : - Réalisation des plannings d'intervention pour les contrôles de bon fonctionnement, publipostage - Gestion des RDV diagnostic vente, contrôle de bonne exécution
3	- Facturation : - Réaliser et vérifier les factures, gérer les encaissements et modalités de paiements - Faire le suivi avec le service de gestion comptable - Collaboration aux émissions des titres de recettes, mandats et annulations sur facturation : contrôles ventes, SPANC, Participation Forfaitaire à l'Assainissement Collectif PFAC, titres rôle sur les consommations et abonnement en eau et assainissement, travaux de raccordement, traitement des régularisations (remboursements, titres complémentaires ...)
4	- Activités transverses : - Réaliser les fiches d'intervention - Rédaction de courriers divers

5/ COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE

Savoirs (connaissances théoriques)	- Connaissance des métiers de l'eau - Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales et de la comptabilité publique.
Savoir-faire (compétences)	- Maîtrise des outils bureautiques et de gestion. - Aptitude rédactionnelle. - Utilisation de logiciels métiers - Capacité à gérer des situations difficiles avec les usagers et à trouver des solutions adaptées
Savoir-être (comportement, attitudes, qualités humaines)	- Aisance relationnelle, - Qualité d'écoute, - Capacité à travailler en équipe, - Disponibilité, - Patience - Empathie - Dynamisme, - Rigueur.

6/ CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE

Lieu	Siège de la CCRLCM
Horaires	8h00-12h00 et 13h30-17h00 du lundi au vendredi
Cycle de travail	Hebdomadaire 35h00
Relations fonctionnelles	Abonnés Elus, Directeur de la Régie de l'Eau et de l'Assainissement, SGC Services support (droit des sols, techniques, finances).
Contraintes du poste	Travail essentiellement de bureau sur ordinateur
Moyens mis à disposition	Téléphone fixe, ordinateur portable et serveur, véhicule de service
Habilitations, permis, diplômes	Permis B Bac à BAC+2 en gestion, relation client ou équivalent. Expérience souhaitée d'au moins 2 ans sur un poste similaire

Cette fiche de poste peut être amenée à évoluer en fonction des besoins et nécessités de la structure.

L'autorité territoriale Le	Le supérieur hiérarchique Le	L'agent Le
-------------------------------	---------------------------------	---------------