

# CONSEILLER.ERE POUR LA RELATION USAGERS – SERVICE DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

## SYNTHESE DE L'OFFRE

Employeur :	PROVENCE ALPES AGGLOMERATION
Référence :	004220500652578
Date de dépôt de l'offre :	25 mai 2022
Type d'emploi :	CDI
Temps de travail :	Complet
Durée :	35h00
Nombre de postes :	1
Poste à pourvoir le :	1 <sup>er</sup> juillet 2022
Date limite de candidature :	25 juin 2022
Service d'affectation :	Régie Eau et Assainissement

## LIEU DE TRAVAIL

Département du lieu de travail : Alpes-de-Haute-Provence  
Lieu de travail : 04000 DIGNE-LES-BAINS

## DETAILS DE L'OFFRE

Type d'emploi : Emploi contractuel de catégorie C - Agent administratif

Descriptif de l'emploi :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, Provence Alpes Agglomération (46 communes, 48.000 habitants) gère ses services d'eau et d'assainissement en régie (gestion publique) à partir de trois pôles géographiques : ces pôles assurent la gestion de la relation avec ses 32.000 usagers, et les tâches d'exploitation technique sur ses ouvrages et réseaux.

Dans le cadre du renforcement de ses équipes, Provence Alpes Agglomération recrute pour la régie Eau et Assainissement un.e conseiller.ère pour la relation usager pour le pôle Haute Provence Verdon basé à Digne-les-Bains.

Profil du poste :

Intégré.e dans l'unité Gestion de la Relation Usagers, et en lien avec les agents de cette unité (répartie sur trois pôles), sous l'autorité du responsable de pôle, vous participerez à la gestion quotidienne administrative de la Régie pour assurer la qualité du service et la satisfaction des usagers. Vos missions seront les suivantes :

- Accueil physique et téléphonique pour la réception des demandes des usagers : ouverture et résiliation de contrat, encaissement des factures (espèces, chèques, carte bleue), traitement des réclamations, renseignements ;
- Suivi de la demande : mise à jour permanente de la base de données dans le logiciel de gestion des usagers de l'eau (Oméga), interface et reporting avec les agents d'exploitation pour les interventions terrain ;
- Appui au pôle facturation : contrôles des données de facturation, production de factures, suivi des encaissements et délais de paiement des usagers domestiques et professionnels.

Profil candidat.e :

Qualification :

BTS (NRC/NDRC, CG, assistant gestion PME, etc...), Bac SMTG, ES, Bac pro vente, commerce

Expérience dans le domaine de la GRC et de la facturation

Connaissance logiciel (Word, Excel), facilité à apprêhender un logiciel métier GRC Eau

Savoir être : Organisé.e, soigneux.se, affable, diplomate.

Statut : agent de droit privé CDI / Salaire brut annuel selon expérience (comprenant 13ème mois, mutuelle santé, prévoyance, tickets restaurant à l'issue de 6 mois de service).

**Contacts et informations complémentaires :** Transmettre votre CV ainsi que votre lettre de motivation au Service des Ressources Humaines à l'adresse courriel suivante : [nathalie.iacopelli-c@provencealpesagglo.fr](mailto:nathalie.iacopelli-c@provencealpesagglo.fr)

Contact : Mathieu BICHAT, Responsable du pôle Haute Provence Verdon : [mathieu.bichat@provencealpesagglo.fr](mailto:mathieu.bichat@provencealpesagglo.fr)

Téléphone : 04 92 32 05 05