

GESTIONNAIRE DE LA RELATION USAGERS – SERVICE DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

SYNTHESE DE L'OFFRE

Employeur :	PROVENCE ALPES AGGLOMERATION
Date de dépôt de l'offre :	22/04/2024
Type d'emploi :	CDD d'accroissement temporaire d'activité
Temps de travail :	Complet
Durée :	35h00
Nombre de postes :	1
Poste à pourvoir le :	Du 10/06/24 au 27/09/24
Date limite de candidature :	27/05/2024
Service d'affectation :	Régie Eau et Assainissement

LIEU DE TRAVAIL

Département du lieu de travail : Alpes-de-Haute-Provence
Lieu de travail : 04160 SAINT-AUBAN (CHATEAU-ARNOUX-SAINT-AUBAN)

DETAILS DE L'OFFRE

Descriptif de l'emploi :

Depuis le 1^{er} 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.

Provence Alpes Agglomération recrute pour sa régie Eau et Assainissement un.e gestionnaire pour la relation usager pour le pôle Val de Durance basé à Saint-Auban.

Profil du poste :

Intégrée 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 des contrats d'eau de la Régie pour assurer la qualité du service et la satisfaction des usagers. Vos missions seront les suivantes :

- Gestion des demandes des usagers, comprenant accueil physique ou téléphonique, et traitement de la demande : ouverture et résiliation de contrat, questions, réclamation, ainsi que renseignement sur toute autre demande administrative, financière ou technique, (compteur, fuite, égout bouché, raccordement, etc...);
- Suivi puis clôture de la demande : mise à jour de la base de données dans le logiciel de gestion des usagers de l'eau (Oméga), interface et reporting avec les autres agents de l'unité (gestionnaires de facturation pour les rectifications de factures, responsable d'exploitation pour les interventions terrain, gestionnaires des autres pôles pour les interventions hors pôle).

Profil candidat.e :

Qualification :

BTS (NRC/NDRC, CG, assistant gestion PME, etc...) ou Bac SMTG, ES, Bac pro vente, commerce avec expérience.
Expérience dans le domaine de la GRC (chargé.e de clientèle, suivi de dossiers et compte client).
Connaissance logiciels bureautique (Word, Excel, Outlook), facilité à appréhender un logiciel métier GRC Eau.

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

Statut : agent de droit privé (CDD d'accroissement temporaire d'activité pendant la période estivale) / Salaire brut annuel : selon expérience.

Contacts et informations complémentaires :

Transmettre votre CV ainsi que votre lettre de motivation au Service des Ressources Humaines à l'adresse courriel suivante : recrutement@provencealpesagglo.fr - 04 92 32 42 10
Contact : Sébastien Butin, Responsable du pôle Val de Durance – 04.92.61.66.16