



Annemasse **Agglo**
Annemasse - Les Voirons Agglomération



OFFRE D'EMPLOI

AGENT CHARGE DE LA RELATION USAGER (H/F)

Date de publication : 17/01/2023

Lieu de travail : Annemasse

Filière : Administrative

Date limite des candidatures : 17/02/2023

Date de prise de poste : Dès que possible

Type de contrat : CDD de remplacement

Statut : Contractuel

Catégorie statutaire : Catégorie C / Adj. administratif

Rémunération : Entre 1400 € et 1500 € net

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement (**DEA**) garantit l'accès à une eau potable de qualité et en quantité. Elle assure le traitement et la gestion des eaux usées via son réseau d'assainissement.

L'agence clientèle réalise le comptage, la facturation et l'encaissement des consommations d'eau potable et la gestion de la relation avec l'utilisateur de la direction Eau et Assainissement.

L'agent chargé de la relation usager sera en charge des missions suivantes :

Interlocuteur des usagers de la Direction de l'eau et de l'assainissement (DEA) :

- Gérer le traitement et le suivi administratifs et contractuels des demandes des usagers transmises par voie électronique (mail, portail usager en ligne, etc.),
- Enregistrer, planifier et suivre les diverses demandes d'interventions en bonne coordination avec les services de la DEA : Éditer des fiches d'intervention pour les services internes DEA, ou planifier dans un système informatisé,
- Résolution des Plis Non Distribués par prise de contact avec les abonnés concernés.

Gestion des contrats d'abonnement

- Gérer le traitement de toutes les demandes d'abonnement ou de résiliation sous toutes ses formes (mode de paiement, mise en place de la mensualisation, vérification des pièces justificatives...),

Pour prétendre à ce poste vous devez : Posséder une première expérience dans le domaine de l'accueil ou bien faire valoir votre volonté et savoir-être.

Avoir un goût prononcé pour la relation usagers car ils seront vos premiers interlocuteurs.

La maîtrise des outils informatiques et la capacité rédactionnelle sont indispensables pour occuper ce poste.

Enfin, votre goût pour le domaine technique, le travail d'équipe, et votre dynamisme sont toutes aussi essentielles.

Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30, 22.5 jours de congés annuels et 7.5 RTT

Les petits (sous certaines conditions d'ancienneté) :

Prime annuelle, Complément indemnitaire annuel, Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (abonnement train, bus et tram uniquement), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS (Comité National d'Action Sociale, sous conditions d'ancienneté).

Vous souhaitez en savoir plus sur le territoire avant de vous installer ? Vous trouverez des informations pour vous aider dans la brochure "[S'installer sur le territoire d'Annemasse Agglo](#)".

Merci d'adresser votre candidature

(CV accompagné OBLIGATOIREMENT d'une lettre de motivation)

à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à :

recrutement@annemasse-agglo.fr

<https://www.annemasse-agglo.fr/>