



REF OFFRE : 05/2024

<http://www.reseau31.fr/offre-emploi/>

RECRUTE

GESTIONNAIRE ABONNES (H/F)

basé à TOULOUSE

CONTRAT DE 3 MOIS

(01 Mai 2024 au 31 Juillet 2024)

Réseau31, acteur majeur du service public de l'eau en Haute-Garonne, intervient sur l'ensemble du Grand Cycle de l'Eau. Ses compétences sont axées sur l'eau potable, l'assainissement collectif, l'assainissement non collectif, les eaux pluviales, l'hydroélectricité et l'eau brute notamment. Informations complémentaires sur www.reseau31.fr.

Si le milieu de l'eau vous passionne et qu'intégrer le service public est un atout pour vous, venez rejoindre les 370 agents qui composent Réseau31 !

MISSIONS

Placé sous la responsabilité du responsable de pôle, l'agent assure la gestion des relations avec les abonnés des services d'eau potable et d'assainissement collectif. En appui à l'accueil standard au siège de la collectivité, il participe à l'accueil physique et dématérialisé du public (téléphone, mail et réseaux sociaux).

Il prend en compte les contraintes budgétaires ainsi que 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/Accueil, orientation et renseignement du public

- Accueillir et renseigner le public
- Identifier et orienter les communications téléphoniques vers le bon interlocuteur
- Gérer les flux des appels téléphoniques et les situations de stress
- Hiérarchiser les demandes ou les informations, selon leur caractère d'urgence

2/Gestion des relations avec les abonnés

- Effectuer des recherches pour répondre aux demandes des abonnés sur des logiciels métiers et sur les différents outils utilisés par le pôle facturation (calendrier de facturation, règlements de service,...)
- Renseigner les usagers sur les périodes de facturation, les tarifs, les modalités d'abonnement et de résiliation.
- Expliquer les factures d'eau et d'assainissement collectif
- Transmettre les documents utiles (formulaires, règlement de service, duplicata de facture...)
- Examiner et instruire les réclamations des abonnés
- Traiter les dossiers dans le cadre des saisines de la médiation de l'eau
- Rédiger des réponses par mail et/ou par courriers

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

- Photocopier, numériser des documents
- Trier, classer, archiver les dossiers abonnés
- Synthétiser et présenter des informations
- Assurer la saisie d'informations dans les outils bureautiques du service

COMPETENCES ET CONNAISSANCES

Savoirs

- Connaître les outils informatiques et bureautiques
- Connaître les techniques d'accueil et les règles de communication
- Connaître l'environnement professionnel lié à l'activité du service,
- Connaître la réglementation en lien avec le service aux usagers

Savoirs faire

- Communiquer et s'adapter aux différents interlocuteurs
- Analyser et gérer rapidement les situations
- Travailler en transversalité
- Assurer une instruction des réclamations dans son intégralité et dans les délais
- Respecter les procédures de facturation

Savoirs être

- Rigueur et méthode dans le travail
- Capacité d'écoute et de dialogue avec le public
- Ponctualité
- Discrétion et réserve
- Sens de l'organisation, respect des délais

CONDITIONS DU POSTE

Type de poste : Contrat de 3 mois

Catégorie : C **Cadre d'emploi :** Adjoint administratif **Filière :** Administrative

Rémunération : (1801,74€+ 594€) Brut mensuel + tickets restaurants

Temps de travail : Temps Complet

Lieu de travail : Réseau 31 – 3 Rue André VILLET – 31400 TOULOUSE

Poste à pourvoir : Mai 2024

Déposer votre candidature (par mail de préférence) :
Adresser CV et lettre de motivation en **indiquant la référence de l'offre à**
recrutement@reseau31.fr

ou

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

ou

par courrier à

Réseau31 – Service Recrutement
3 rue André VILLET
31400 TOULOUSE