

Assistant(e) administratif(ve) chargé(e) de la clientèle

A partir du 15 mai 2021

pour un remplacement de 7 à 8 mois

Employeur

Au cœur du territoire transfrontalier franco-suisse, la Communauté de communes du Genevois (CCG) est entourée des Massifs du Salève et du Vuache. 17 communes sont réunies depuis près de 25 ans au sein d'une intercommunalité aux compétences multiples (aménagement du territoire, développement économique, environnement et transition énergétique, logement, mobilité, eau et assainissement, déchets, action sociale et petite enfance...) ; 210 agents au service de 45 000 habitants ; budgets consolidés : 35 M€ en fonctionnement, 33 M€ en investissement.

Au sein de cette structure, la régie de l'Eau et de l'Assainissement, avec ses 30 agents, gère l'eau potable et l'assainissement collectif et non collectif du territoire.

Ce service, en plein développement avec l'intégration de l'exploitation de toute la production dans son périmètre et la mise en route de nouvelles installations de production d'eau, accentue encore ses programmes d'investissement pour renouveler, renforcer et sécuriser ses infrastructures tant en matière d'eau potable, qu'en matière d'assainissement, avec un montant prévisionnel moyen d'investissement d'environ 7 millions d'Euros/an sur les dix prochaines années.

Descriptif de l'emploi

Sous l'autorité de la responsable et de la responsable adjointe du service clientèle de la régie de l'eau et de l'assainissement, vous serez dans un premier temps en charge de la mise à jour des bases de données puis assurez l'accueil physique et téléphonique ainsi que la gestion et le suivi de l'abonné.

Descriptif des missions

Vous effectuerez notamment les tâches suivantes

- Recensement des promesses de servitudes
- Mise à jour de la nature d'abonné suite aux extensions du réseau d'eaux usées
- Mise à jour des bases de données
 - Uniformisation du type d'abonné (domestique, non domestique, artisanal, commerciale etc.)
 - Uniformisation de la nature de l'abonné (assainissement non collectif, jardin, agricole, etc.)
 - Uniformisation des adresses (complément d'adresse, nom des adresses)
- Reprise des contrôles de branchements et intégration sous les logiciels adaptés (OMEGA/RSPAC/XMAP)
- Courrier de masse à l'ensemble des syndics de copropriété
- Accueil physique et téléphonique des usagers, orienter leur demande,

- Renseigner sur le fonctionnement du service et le contenu des factures,
 - Gérer des RDV des techniciens
 - Réceptionner, distribuer et expédier le courrier, les mails et fax
 - Réaliser des travaux de bureautique
- Gestion des demandes des abonnés (intervention, mutations, etc.) et mise à jour la base de données :
 - Rechercher les informations sur les usagers (coordonnées, changements d'adresse, de propriétaire)
 - Répertorier les incohérences (erreur d'abonnement, coordonnées etc.)
 - Vérifier et mettre à jour les données obtenues par les fermiers (conformité des données, raccordabilité assainissement des abonnés, mutations, index etc.)
- Suivi la gestion des contrats d'abonnement existants
 - Suivre l'envoi et le retour des contrats d'abonnement des points de consommation existants
 - Suivre le changement des compteurs (prise des rdv et suivi des techniciens)
 - Gérer les demandes de prélèvements automatiques et leur mise à jour (suppression, changements de compte)

Profil recherché

Savoirs et compétences

- Connaitre le fonctionnement d'un standard
- Posséder des techniques d'accueil et d'écoute
- Utiliser des outils de bureautique : fax, photocopieur...
- Utiliser des logiciels et outils informatiques : logiciels de bureautique, internet
- Reformuler un propos
- S'exprimer clairement
- Retranscrire les informations suite à un appel d'usager
- Avoir des qualités rédactionnelles et pédagogiques
- Savoir faire face à un public difficile

Qualité requises

- Avoir l'esprit de synthèse
- Faire preuve de discrétion, de confidentialité et de patience
- Avoir l'esprit d'initiative
- Etre rigoureux, ordonné et organisé
- Etre à l'écoute
- Etre disponible vis-à-vis des usagers et faire preuve de diplomatie
- Assurer la gestion des conflits
- Respect de la hiérarchie et droit de réserve
- Faire preuve de discrétion
- Capacité à travailler en autonomie et en transversalité
- Polyvalence



Conditions requises

- Toujours être disponible et réactif
- Difficulté pour prioriser les urgences
- Fréquemment sollicité

Contraintes particulières

Ce poste est un emploi temporaire de 7-8 mois ouvert aux agents contractuels

* Temps de travail : 35 heures du lundi au vendredi

* action sociale :

- tickets restaurants
- participation à la prévoyance (maintien de salaire) et à la mutuelle labellisée

Votre candidature (CV et lettre de motivation) est à adresser, par courrier, à :

M. Le Président
Communauté de Communes du Genevois
Technopole d'Archamps – Bâtiment Athéna
38 rue Georges de Mestral
74160 Archamps

Ou par mail : recrutement@cc-genevois.fr

Avant le 09/05/2021