

## RELATION USAGERS...

### FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

Filière : TECHNIQUE

Service : SAEP Risle et Plateaux

Intitulé du poste : Chargée de Clientèle

Durée hebdomadaire de travail : 35h

Niveau :

#### Missions confiées :

##### Accueil Clientèle :

- Accueil téléphonique
- Accueil physique
- Mise en place de la procédure d'intervention agents après diagnostic de la demande.
- Saisie des comptes rendus (commentaires dans le logiciel) d'échanges avec les abonnés
- Déclenchement et suivi des fiches d'interventions techniques en eau et assainissement (sur demande de l'abonné),
- Suite aux envois de relance pour impayé par la trésorerie, prise en charge des appels des abonnés pour explication
- Envoi des duplicatas de factures sur demande

##### Gestion d'un portefeuille d'abonnés :

- Création informatique des branchements neufs eau potable et assainissement
- Mise à jour des profils de facturation
- Facturation de l'assainissement collectif et non collectif (périmètre Communauté de Commune Pont Audemer Val de Risle)
- Mise en place ou résiliation des contrats clients sur le logiciel dédié (JVS)
- Mise à jour des données individuelles des abonnés suite à leur demande
- Saisie des modes de paiement (mensuels, semestriels)
- Mise à jour des retours techniques
- Suivi et traitement des anomalies de relève (investigation sur les causes des anomalies constatées et mise en place d'intervention du service technique ou pas) ; croisement de données (fuite active ou inactive, forte conso, nulle, faible, fraude....)
- Information des abonnés par téléphone ou courrier sur l'état de leur consommation si anormale
- Investigation pour mise à jour dossiers abonnés constat d'anomalie (variation consommation, courriers non distribués...)
- Etude de dossiers fuites et calcul de dégrèvement si éligibilité de l'abonné (respect des seuils de franchise sur consommation)
- Annulation de factures le cas échéant
- Déclenchement et suivi des dossiers litigieux (courriers, relances, recommandés) avant déclenchement fermeture compteur,
- Traitement des demandes des usagers (mutations, mise en place prélèvement, changement RIB, adresse...)
- Demande d'intervention technique (si justifiée) en eau ou assainissement sur demande des usagers
- Tri des factures (contrat, résiliation, ....)

##### Assistance administrative

- Rédaction de courriers, comptes rendus, mise en page de documents (dossier de subventions...)
- Distribution du courrier
- Suivi du budget eau potable en lien avec le responsable du service (rédaction de bons de commande, des virements, vérification des factures, participation à l'élaboration du budget prévisionnel)
- Réponse au DT/DICT de l'eau potable et de l'assainissement
- Planification des réunions
- Classement et archivage

**Compétences nécessaires :**

- Connaissance de la fonction publique territoriale
- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Maîtrise des outils informatiques et bureautiques
- Connaissance du jargon technique en eau et en assainissement
- Actualisation des connaissances pour application des mesures réglementaires liées à la gestion des abonnés
- Connaissances du fonctionnement général des réseaux
- Connaissance experte du logiciel de gestion clientèle et des outils bureautiques mis à disposition (logiciel finance civil, logiciel abonnés type JVS, logiciel courrier type opendemand, logiciel SIG type intrageo)
- Comprendre une demande, pour orientation vers le service approprié ou estimation du degré d'urgence de résolution avant intervention du service technique
- Autonomie,
- Rester vigilant face aux affirmations des abonnés (vérification d'exactitude en cas de doute)
- Adaptabilité aux profils d'abonnés
- Sens de l'organisation et gestion des priorités (respect des calendriers de facturation)
- Maîtrise de soi (situations d'accueil difficiles)
- Avoir un bon sens relationnel interne et externe
- Esprit de discernement (filtrage des demandes des abonnés avant déclenchement des interventions techniques) notamment pendant les astreintes
- Respecter la confidentialité (incursion involontaire dans la vie des abonnés)
- Savoir gérer et suivre une procédure, être méthodique
- Etre rigoureuse
- Au vu du dossier abonné, savoir détecter et essayer d'expliquer et résoudre tout constat d'anomalie
- Se tenir informée de toute intervention technique pouvant avoir une incidence sur la gestion des dossiers clients

**Contraintes particulières**Intérêts

- Travail en équipe
- Polyvalence
- Relations en interne ou en externe
- Connaissance techniques
- Liberté dans l'organisation personnelle du travail

Contraintes

- Travail sur écran quotidien
- Stress lié aux situations d'accueil difficiles
- Primo interlocuteur des abonnés (suite à relances de trésorier ou problèmes techniques)
- Respect des calendriers de facturation
- Travail en bureau «open space» (contrainte sonore)

**Limites d'autorité :**

Sous l'autorité du responsable eau potable

**Champ de délégation :**

Sans objet

Date : 25/06/2020

Signature de l'agent

Signature du responsable