



La communauté de communes du Pays de Nay

29 000 habitants

(Département des Pyrénées-Atlantiques)

Pour son service eau et assainissement

Recrute

Un(e) conseiller(e)- gestion relation clientèle

CDI DE DROIT PRIVE

Vous assurez l'accueil et vous participez à la gestion administrative du service eau et assainissement en binôme avec un autre agent administratif.

Sous l'autorité directe de la gestionnaire, vous recueillez et traitez les informations nécessaires au fonctionnement du service et assurez les missions de conseil à l'usager

MISSIONS

1 – Assurer les missions d'Accueil et de renseignement du service

- Réaliser l'accueil physique, téléphonique, mails et courriers
- Donner les premières informations aux usagers : renseignement du public par rapport à ses demandes, reformuler et formaliser les demandes, orienter ces demandes vers services et/ou personnes compétentes (si elles excèdent le niveau de responsabilité délégué à l'agent, et, organiser les rencontres avec ces tiers, traiter les réclamations, lien usagers/redevances gérer les délais de traitement des demandes (suivi demandes, relances jusqu'à la production de réponses)).
- Assurer la relation fournisseurs agents des différents services

2- Participer à la gestion relations clientèle

- Appliquer les procédures internes en matière de GRC
- Saisir des données clientèle, établir et mettre à jour les dossiers des abonnés, gérer des contrats, des procédures de mutations, des natures d'abonnés
- Participer au déploiement du logiciel et appui aux évolutions nécessaires
- Participer au suivi des branchements exécutés en régie (enregistrement des nvx contrats)
- Préparer les fiches d'interventions

3- Réaliser la facturation de la redevance eau et assainissement

- Préparer et exécuter la facturation (estimative, fin d'année, résiliations) sur le logiciel métier:
- Actualiser quotidiennement la base de données, intégrer des données de relèves, contrôler des index, des consommations, des anomalies.
- Mettre en place des lots de facturation
- Affecter des redevances nécessaires à la facturation
- Créer des rôles (classiques prélevés/non prélevés, avoirs, partiellement négative)

- Créer des fichiers nécessaires à l'édition
- Participer au déploiement de la mensualisation et/ prélèvements : communication sur les moyens de paiement, Production des échéanciers de mensualités, Saisie des mandats Sepa, Traitement mensuel des fichiers des mensualisés, traitement mensuel des rejets
- Facturer des usagers trimestriels / et gros consommateurs (organisation des tournées avec le responsable exploitation, traduire les échéances impératives, saisir des index)
- Importer et suivre des fichiers ordo tip

PROFIL

Formation/expérience et technicité

- connaissance des techniques d'accueil et des règles de communication
- connaissance de l'environnement des collectivités territoriales
- connaissance du fonctionnement d'un service technico - administratif
- Maîtrise des logiciels de bureautique et de l'application OMEGA souhaité

Cursus

- BAC Pro - BTS métiers de l'administration à défaut Expérience minimum d'1 an dans poste similaire

Sujétions organisationnelles du poste disponibilité ; poste sur 35h (lundi au vendredi)

Pics d'activités en période de facturation

Savoir être

- Vous disposez d'une aisance relationnelle et d'un goût pour le travail en équipe,
- Vous avez l'esprit d'initiative,
- Vous faites preuve de réserve et de discrétion,
- Vous avez le sens de l'écoute et de la communication,
- Vous faites preuve de rigueur, de méthode et d'autonomie,
- Vous faites preuve de disponibilité et d'un sens du service public.

DEPOT DES CANDIDATURES :

Adresser une lettre de motivation et un curriculum vitae détaillé à contact@paysdenay.fr ou par voie postale à

**M. le Président de la Communauté de communes du Pays de Nay
PAE Monplaisir – 64800 Bénéjacq**

Statutaire : communiquer votre dernier arrêté.

avant le 20 octobre 2020

POSTE A POURVOIR : dès que possible