

 CB/JCD/	REPertoire DES METIERS	COMMUNAUTE AGGLOMERATION FLERS AGGLO
	CHARGE/CHARGEE DE CLIENTELE	
DIRECTION EAU ET ASSAINISSEMENT		
AGENT	A RECRUTER	
IDENTIFICATION	FICHE DE POSTE	Février 2024
<i>Direction/Service</i>	Direction eau et assainissement de la communauté d'agglomération de FLERS AGGLO. Pôle clientèle	
<i>Cadre d'emplois</i>	Des Adjoints administratifs	
<i>Groupe fonction</i>	C2-2 Agent d'exploitation	
<i>Cadre responsable</i>	Responsable du pôle clientèle	
<i>Relations fonctionnelles</i>	Les responsables du pôle clientèle et chefs de service de la direction eau et assainissement Les équipes des pôles usines eaux usées, usines eau potable, réseaux, clientèle. Les agents des directions de l'administration générale, des finances. Les élus Les abonnés eau et assainissement Les concessionnaires de voirie et de réseaux Les prestataires extérieurs (fournisseurs, Trésor Public, éditeurs logiciels, ...)	
<i>Lieu de travail</i>	Site de la direction eau et assainissement au 1, rue d'Athis à Flers	
<i>Temps de travail Cycle de travail</i>	Temps complet Cycle de travail protocole ARTT	
<i>Sujétions</i>	-	
<i>Conditions d'exercice</i>	Travail administratif - En intérieur ou en extérieur - Accueil de public - Possibilité de télétravail	
<i>Références Document Unique Evaluation Risques</i>	Chargée de clientèle	
DEFINITION		
<p>L'agent/agente assure au quotidien la gestion et la relation clientèle de la direction eau et assainissement, la mise en œuvre des opérations clientèle planifiées, le secrétariat clientèle, tient à jour les documents qualité et environnement.</p>		

	MISSIONS	ACTIVITES
	OPERATIONNELLES	PRINCIPALES
1	Assure au quotidien la gestion et la relation clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Assure l'accueil physique et téléphonique du client en relai de l'accueil du pôle clientèle • Gère les demandes, plaintes et réclamations clients • Adapte et envoie les courriers types ou personnalisés • Procède à la création, le suivi et la mise à jour du fichier des abonnés • Saisit les devis de travaux et prestations eau et assainissement • Facture les consommations eau et assainissement, les travaux eau et assainissement, les prestations • Procède à l'envoi, la réception et le suivi des courriers de la direction eau et assainissement (fuites, réclamations, ...) • Assure le suivi des demandes et réclamations • Assure le suivi des rejets de mensualisation • Enregistre le courrier de la direction eau et assainissement • Assure le suivi des demandes, plaintes et réclamations clients • Réalise l'interface entre le public et les équipes techniques de terrain • Enregistre les contrats de prélèvement, modifications bancaires et calcule les échéances de paiement • Procède à l'intégration des ORDOTIP • Assure le suivi des règlements • Suit les prises en charge en relation avec le service comptabilité et le Trésor Public • Respecte les engagements de service • Informe le responsable de pôle des dysfonctionnements
2	Assure la mise en œuvre des opérations clientèle planifiées	<ul style="list-style-type: none"> • Assure la diffusion et le suivi des plannings des relevés de compteurs • Assure la gestion des données des terminaux portables • Gère les résultats des relevés (anomalies, ...) pour la facturation • Procède à la facturation suite au relevé et à la facturation estimative • Procède à la facturation des radiés et des acomptes • Procède à la facturation des gros consommateurs, abonnés conventionnés et bailleurs sociaux • Procède à la facturation des vidangeurs • Assure la gestion et le suivi des campagnes de mise en conformité des branchements et le chargement/déchargement des terminaux portables • Assure le suivi des programmes de travaux d'extension AEP/EU et de réhabilitation des ANC
3	Assure le secrétariat clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Saisit les courriers divers de la direction eau et assainissement • Assure le classement/archivage de la documentation liée à l'activité du pôle clientèle
4	Effectue diverses tâches administratives pour la direction eau et assainissement	<ul style="list-style-type: none"> • Traite le courrier de masse planifié • Réalise les enregistrements informatiques nécessités par les demandes des clients • Participe à l'accompagnement des stagiaires et des nouveaux arrivants dans le pôle clientèle
	OPERATIONNELLES	SPECIFIQUES OU OCCASIONNELLES
5	Assure le remplacement de l'agent d'accueil du pôle clientèle en cas d'absence	<ul style="list-style-type: none"> • Réalise l'accueil physique et téléphonique des personnes se présentant au pôle clientèle • Réalise les contrats d'abonnement eau et assainissement • Enregistre les demandes d'ouverture et fermeture des branchements • Procède à l'ouverture et l'enregistrement des fiches de demandes et réclamations clients • Assure la diffusion et l'affichage des analyses d'eau potable • Réceptionne les colis du site de la rue d'Athis et contacte le destinataire • Etablit et diffuse les ordres de mission de la direction eau et assainissement • Procède à l'engagement comptable des bons de commande de la direction eau et assainissement • Consulte les règlements sur Hélios • Assure la diffusion de la documentation de la DEA • Gère les navettes courrier entre la direction eau et assainissement et les autres directions et services de Flers Agglo et de la ville de Fiers en l'absence des responsables de service • S'assure de la qualité du service au client, du respect des procédures liées à l'accueil et au métier, de l'information du responsable de pôle des dysfonctionnements

COMPETENCES

1 SAVOIR	Formation en secrétariat et comptabilité Avoir des connaissances en matière de gestion budgétaire et comptable nécessaires à la réalisation des missions Maîtriser les principaux outils bureautiques Maîtriser les procédures informatiques et connaître les logiciels de gestion clientèle, de gestion financière et du Trésor Public Connaître le fonctionnement des collectivités territoriales et des partenaires institutionnels
2 SAVOIR FAIRE	Savoir suivre et respecter les consignes et les plannings, ... Savoir organiser son travail Savoir mettre en œuvre les techniques de communication orale et écrite Savoir rendre compte Savoir respecter les règles d'hygiène et de sécurité
3 SAVOIR ETRE	Etre autonome et réactif Disposer d'un bon relationnel Etre rigoureux/se Savoir travailler en équipe et disposer de facilités de communication Avoir le sens du service public et en partager les valeurs Faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité des situations et des informations Être polyvalent Savoir faire preuve d'esprit d'initiative Disposer d'aptitudes relationnelles pour travailler au contact du public
EVOLUTION (le cas échéant)	Dans le cadre d'emplois.
OBSERVATION	La présente fiche n'est qu'un cadre indicatif susceptible d'évolution en fonction des nécessités du service.