

<b>Direction Générale des Services Techniques</b>
<b>Service de l'eau potable et de la défense incendie</b>
<b>Agent en charge des relations clientèle</b>
<i>Adapté du répertoire des métiers du CNFPT : Fiche n°03/C/21</i>

Poste affecté à	Responsable hiérarchique
	<b>Responsable du service eau potable et défense incendie</b>

Cadre statutaire	Catégorie : C à B
	Filière : Administrative
	Cadre d'emploi : Adjoint Administratif à Rédacteur Territorial

<b>Missions</b>	
Définition	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la gestion des abonnés eau et assainissement</li> <li>• Organise des interventions chez les abonnés</li> <li>• Réalise des recherches concernant les abonnés</li> <li>• Effectue le suivi des contrats d'eau et établit la facturation eau et assainissement</li> </ul>
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 place Gauquelin Despallières à Bayeux</li> <li>• Du lundi au jeudi de 8h15 à 12h15 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h15 à 12h15, (base une semaine de 36 h) avec 5,5 jours d'ARTT</li> <li>• Poste occupé à temps plein</li> <li>• Rythme plus soutenu en période de relève des compteurs</li> </ul>
Contraintes spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail essentiellement de bureau</li> <li>• Respect d'horaires stricts permettant l'ouverture au public</li> <li>• Accueil physique et téléphonique avec souvent le traitement de plaintes ou de réclamations pouvant générer stress et/ou conflit</li> </ul>
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations quotidiennes avec les abonnés</li> <li>• Relations régulières avec les services de la Trésorerie Principale</li> <li>• Relations régulières avec le responsable hiérarchique</li> <li>• Relations régulières avec le personnel technique du service</li> <li>• Relations régulières avec le service comptabilité</li> <li>• Relations régulières avec les services d'eau voisins</li> </ul>
<b>Activités</b>	
Principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des dossiers clientèle</li> <li>• Accueil téléphonique et physique</li> <li>• Prise de rendez-vous pour les agents assurant la relève des compteurs</li> <li>• Information des abonnés</li> <li>• Saisie des relevés sur informatique</li> <li>• Edition des factures eau et assainissement</li> </ul>

## Compétences

Savoir-faire	<p><u>Mise à jour des dossiers clientèle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir faire des vérifications régulières et des mises à jour de la base de données client</li> <li>• Savoir assurer l'ouverture et la fermeture des contrats d'eau</li> <li>• Savoir vérifier l'occupation des logements</li> <li>• Savoir rechercher les coordonnées des propriétaires ou des locataires</li> <li>• Savoir rechercher l'origine des consommations importantes et détecter les fuites</li> <li>• Savoir appliquer la réglementation et les procédures internes pour le traitement des plaintes et le suivi des dossiers de réclamation et des clients</li> <li>• Savoir s'informer des travaux réalisés pour la mise à jour des dossiers des abonnés</li> <li>• Savoir informer les abonnés des évolutions de leur consommation et de leur facture</li> <li>• Savoir identifier et gérer les anomalies des contrats d'eau (défaut de relève, consommation anormale, ...)</li> </ul> <p><u>Accueil téléphonique et physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les demandes et savoir les reformuler</li> <li>• Savoir traiter les réclamations et les plaintes</li> <li>• Savoir recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques</li> <li>• Savoir traduire le vocabulaire professionnel en langage clair compréhensible par tous</li> <li>• Savoir gérer les situations de stress ou conflictuelles</li> <li>• Savoir identifier la demande selon son degré d'urgence</li> </ul> <p><u>Prise de rendez-vous pour les agents assurant la relève des compteurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir organiser les rendez-vous des agents techniques en fonction des demandes et des besoins des usagers</li> <li>• Savoir établir, avec le responsable d'exploitation, et suivre le planning des agents assurant la relève des compteurs d'eau</li> </ul> <p><u>Information des abonnés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir assurer l'information (courrier, ...) des abonnés sur les changements de compteurs, les anomalies, ...</li> <li>• Savoir concevoir et développer des supports de communication en concertation avec la hiérarchie</li> </ul> <p><u>Saisie des relevés sur informatique et édition des factures eau et assainissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir contrôler la bonne saisie des relevés</li> <li>• Savoir contrôler et éditer les factures eau et assainissement</li> <li>• Connaître les nomenclatures comptables nécessaires à l'exécution des opérations comptables, notamment l'émission des mandats et titres liés à la facturation</li> <li>• Savoir préparer des échéanciers de paiement</li> </ul> <p><u>Edition des factures eau et assainissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir appliquer la réglementation et les procédures internes pour l'édition des factures</li> </ul>
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès sans concours au grade d'adjoint administratif 2<sup>ème</sup> classe, concours ou examen professionnel adjoint administratif et catégorie B</li> <li>• Compétences requises en secrétariat, comptabilité, gestion de base de données, d'agendas</li> <li>• Aisance relationnelle (contact direct avec les abonnés), expression aisée vis-à-vis d'interlocuteurs divers et variés</li> <li>• Travail en équipe</li> <li>• Autonome dans l'exécution quotidienne des tâches et garant de l'exactitude de la facturation</li> <li>• Maîtrise des outils informatiques et bureautiques</li> </ul>

Date de création de la fiche : juin 2017

effectuée par Karine LESAGE