Agent(e) en charge de la gestion des

Abonnés – facturation – secrétariat

(Contrat à Durée Indéterminée)

La Communauté de Communes du Pays de Craon est située dans le grand ouest, à 37 minutes de Laval, 1h20 de Rennes et 1h45 de Nantes, elle regroupe 37 communes pour 30 000 habitants. La Communauté de Communes entend répondre aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux dans une démarche de territoire cohérente et ambitieuse. Territoire à taille humaine, dynamique et riche de nouveaux équipements sportifs, culturels, économiques : Centre Aquatique, Médiathèque, Micro-crèche…. Le Pays de Craon est un lieu de vie possédant de nombreux atouts.

Descriptif de l'emploi :

La Communauté de Communes du Pays de Craon poursuit son développement et conforte la structuration de ses politiques et de ses services. Dans ce cadre, elle recherche un agent pour son service de gestion des abonnés au sein du service Eau et assainissement. Placé(e) sous l'autorité directe du responsable du service Facturation / Gestion clientèle, cet agent aura pour rôle d'assurer les tâches suivantes :

- Accueil physique et téléphonique des abonnés,
- Saisie des données dans le fichier clientèle,
- Saisie et édition des factures,
- Assurer le secrétariat technique et administratif du service de l'eau et de l'assainissement.

Missions :

Accueil physique et téléphonique du public :

- Recevoir et orienter les abonnés se présentant au service ;
- Répondre aux appels téléphoniques et prendre des messages ;
- Hiérarchiser des demandes ou informations selon leur caractère d'urgence ou priorité ;
- Conseiller les usagers sur les procédures à suivre ;
- Traiter les demandes formulées par les abonnés et/ou les transmettre aux services concernés ;
- Gérer le répondeur (fermeture exceptionnelle du service,...) ;

Gestion administrative de la régie :

- Réceptionner les courriers et les mails reçus au sein de la régie, et les orienter vers le bon destinataire ;
- Enregistrer les modifications sur le logiciel de suivi Anémone (arrivée, départ, RIB…) ;
- Gérer et traiter les réclamations ;
- Participer à la gestion administrative du service eau / assainissement (rédaction de courriers, classement et archivage de documents, etc.) ;
- Assurer la mise à jour régulière des tableaux de bords de suivi ;
- Organiser et traiter les campagnes de relèves de compteurs en lien avec le service distribution ;

Facturation :

- Préparer la facturation sur relève ou relève estimée, les mensualisations, les mutations du service en lien avec l'agent comptable ;
- Assurer le calcul des sommes à percevoir pour les ventes en gros ;
- Préparer la facturation des contrôles d'assainissement collectif et non collectif ;

- Faire des régularisations de factures si nécessaire ;

Missions secondaires :

- Participer à la création d'outils statistiques ;
- Assurer un lien administratif avec les agents technique du service ;
- Participer à toutes missions du service clientèle / facturation / secrétariat nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci ;

Profil demandé :

Profil :

- Diplôme : Bac +2 dans le domaine et / ou expérience sur un poste similaire

Compétences :

- Courtoisie, sens de l'accueil
- Capacité à bien communiquer et écouter
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Aptitude à travailler en équipe
- Etre organisé, rigoureux et polyvalent
- Maitrise des outils bureautiques
- Connaissance de l'environnement contractuel du service (contrats, règlements et engagements des services, etc.)
- Connaissance de la réglementation en matière de facturation dans le domaine de l'eau et de l'assainissement ;

Informations complémentaires :

- Contrat à Durée Indéterminé
- Temps de travail du poste : 37h30
- Droits à congé : 25 jours
- Droits à ARTT : 14 jours
- Poste ouvert au télétravail
- Poste basé à Craon

Candidature (CV + LM) : Monsieur le Président de la Communauté de Communes du Pays de Craon - rue de Buchenberg - 53400 CRAON ou par e-mail : recrutement@paysdecraon.fr