



Annemasse **Agglo**  
Annemasse - Les Voirons Agglomération



## OFFRE D'EMPLOI

# AGENT EN CHARGE DE LA RELATION USAGERS (H/F)

**Date de publication : 16/05/2022**

**Lieu de travail :** Annemasse

**Filière :** Administrative

**Date limite des candidatures : 15/06/2022**

**Date de prise de poste : Dès que possible**

**Type de contrat :** Poste vacant

**Statut :** Contractuel

**Catégorie statutaire :** Catégorie C / Adj. administratif

**Rémunération :** Entre 1400 € et 1500 € net

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement (**DEA**) garantit l'accès à une eau potable de qualité et en quantité. Elle assure le traitement et la gestion des eaux usées via son réseau d'assainissement.

L'agence clientèle réalise le comptage, la facturation et l'encaissement des consommations d'eau potable et la gestion de la relation avec l'utilisateur de la direction Eau et Assainissement.

### L'agent chargé de la relation usager sera en charge des missions suivantes :

#### **Interlocuteur des usagers de la Direction de l'eau et de l'assainissement (DEA) :**

- Être le premier interlocuteur physique et téléphonique de l'utilisateur : pour toutes les demandes de renseignements, prise de RDV, signalement de fuite, dossier d'individualisation, coupure ou réclamation, ou orienter les demandes de devis, d'information, etc.,
- Gérer le traitement et le suivi administratifs et contractuels des demandes des usagers transmises par voie électronique (mail, portail usager en ligne, etc.),
- Enregistrer, planifier et suivre les diverses demandes d'interventions en bonne coordination avec les services de la DEA : Éditer des fiches d'intervention pour les services internes DEA, ou planifier dans un système informatisé,
- Résolution des Plis Non Distribués par prise de contact avec les abonnés concernés.

#### **Gestion des contrats d'abonnement**

- Gérer le traitement de toutes les demandes d'abonnement ou de résiliation sous toutes ses formes (mode de paiement, mise en place de la mensualisation, vérification des pièces justificatives...),
- Assurer la gestion des coupures d'eau suite à mutation en lien avec le pôle relève.

#### **Gestion des réclamations et dégrèvements**

- Traiter dans les délais l'ensemble des réclamations et demandes de dégrèvements Warsmann en lien avec les services internes de la DEA,

**Pour prétendre à ce poste vous devez :** Posséder une première expérience dans le domaine de l'accueil ou bien faire valoir votre volonté et savoir-être.

Avoir un goût prononcé pour la relation usagers car ils seront vos premiers interlocuteurs.

La maîtrise des outils informatiques et la capacité rédactionnelle sont indispensables pour occuper ce poste.

Enfin, votre goût pour le domaine technique, le travail d'équipe, et votre dynamisme sont toutes aussi essentielles.

### Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30, 22.5 jours de congés annuels et 7.5 RTT

**Les petits (sous certaines conditions d'ancienneté) :**

Prime annuelle, Complément indemnitaire annuel, Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (abonnement train, bus et tram uniquement), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS (Comité National d'Action Sociale, sous conditions d'ancienneté).

Vous souhaitez en savoir plus sur le territoire avant de vous installer ? Vous trouverez des informations pour vous aider dans la brochure "[S'installer sur le territoire d'Annemasse Agglo](#)".

**Annemasse Agglo en un clin d'œil :**

Le territoire d'Annemasse Agglo c'est 12 communes : Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux et Ville-la-Grand. Située en Haute-Savoie, l'agglo fait partie du bassin de vie du Grand Genève.

Avec ses 90 045 habitants, Annemasse Agglo s'étend sur un territoire de 73,69 km<sup>2</sup>, entouré du massif des Voirons et de celui du Salève, avec au cœur de ses préoccupations les thématiques suivantes :



Merci d'adresser votre candidature  
à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à :

[recrutement@annemasse-agglo.fr](mailto:recrutement@annemasse-agglo.fr)

<https://www.annemasse-agglo.fr/>