



Fiche de poste

Assistant(e) de gestion administrative - Eau et assainissement

Missions

Accueil téléphonique et physique du public :

- Accueillir et renseigner les usagers.
- Organiser les interventions eau et assainissement : ouverture et fermeture compteurs, fuite, problème d'assainissement etc ; édition et transmission de fiches aux agents techniques, suivi des retours et relance si besoin, enregistrement sur logiciel OMEGA.
- Enregistrer et suivre les réclamations.
- Gérer les demandes via le portail abonné et « mes démarches en ligne ».
- Être support de l'accueil général (téléphone et physique) :
 - Conseiller les usagers sur les procédures et orienter le cas échéant vers l'interlocuteur ou le service compétent.
 - Surveiller et restreindre les accès aux lieux et aux informations (RGPD).
 - Répondre aux appels téléphoniques, filtrer, prendre et transmettre les messages.

Gestion administrative :

- Traiter, enregistrer et transmettre les courriers écrits et électroniques, leur apporter une réponse le cas échéant :
 - Veiller au suivi des réponses pour toutes les demandes reçues
- Préparer et envoyer les documents par voie postale et électronique.
- Assister si besoin les services dans leurs tâches administratives, notamment le secrétariat du service eau.
- Diffuser des informations.
- Transmettre les analyses d'eau aux communes.
- Gérer et mettre à jour les bases de données de la régie.
- Participer activement à l'amélioration continue de la qualité d'accueil en reportant tout évènement ou situation pouvant être amélioré(e), être force de proposition auprès de son/sa responsable

Compétences liées au poste

Compétences techniques :

- Règles de l'expression orale et écrite de qualité.
- Maîtrise des procédures administratives.
- Maîtrise des logiciels de bureautique.
- Compréhension du fonctionnement d'un compteur, de l'acheminement et du traitement des eaux.
- Maîtrise du vocabulaire technique de base des services eau et assainissement.
- Compréhension du système de facturation.
- Maîtrise de logiciel de gestion + tablette.
- Communication orale et écrite.
- Permis B.

Traits de personnalité :

- Sens du service public.
- Qualités de rigueur, d'organisation, d'autonomie et de confidentialité impératives.
- Présentation correcte
- Aisance rédactionnelle.
- Aptitude à la polyvalence.
- Bon relationnel, dynamisme et capacité à travailler en équipe.
- Être force de proposition.
- Gestion du stress