

**Objet : Recrutement d'un(e) Chargé(e) d'Accueil h/f, à temps complet,
Direction du grand cycle de l'eau - Service de la relation aux usagers.**

Cadre d'emplois des Adjointes Administratifs,
ou CDI de droit privé,
à définir selon le statut du candidat à la prise de fonction

Contexte :

Née le 1^{er} janvier 2017 de la fusion de sept intercommunalités et de deux syndicats mixtes, la Communauté d'Agglomération du bassin de Bourg-en-Bresse (75 communes, 133 000 habitants) offre l'avantage d'un territoire parfaitement connecté à Paris (1h50 en TGV), à Lyon et Genève (50 minutes) et la proximité de régions naturelles aux identités fortes : la Bresse, le Revermont et la Dombes. Entre ville et campagne, modernité et tradition, gastronomie et savoir-faire industriels, il réunit tous les atouts nécessaires à la réussite de sa vie personnelle comme professionnelle.

Pôle universitaire avec 4 000 étudiants, doté de services et infrastructures de qualité (centre hospitalier, clinique, gare TGV), le territoire concentre une offre culturelle, sportive et de loisirs riche et pour tous les publics (théâtre, scène de musiques actuelles, multiplexe, salles de spectacles, trois clubs sportifs professionnels : basket, rugby et football). Sa vitalité économique s'illustre aussi bien par son réseau de PME que par des grands groupes qui, à l'instar de Renault Trucks, ont adopté notre territoire. Des réseaux d'entrepreneurs comme Mécabourg, Alimentec et Numéribourg développent des filières innovantes et des savoir-faire d'excellence à fort ancrage local.

Notre collectivité étaye son offre de service et intègre la compétence eau et assainissement à compter du 1^{er} janvier 2019. A ce titre, elle recrute un(e) Chargé(e) d'Accueil h/f qui prendra en charge l'accueil du public et la gestion du fichier des usagers eau potable, assainissement collectif et non collectif.

Missions :

Sous la responsabilité du Directeur du Grand Cycle de l'Eau et de la Responsable Relation Usagers, vous aurez en charge l'accueil physique et téléphonique des usagers, la saisie et la mise à jour du logiciel ainsi que diverses tâches de secrétariat.

Dans le détail, vos missions sont les suivantes :

- Prendre en charge diverses tâches de secrétariat (suivi du courrier arrivée, préparation des dossiers de dégrèvements, saisie d'information dans un tableur, statistiques accueil, etc),
- Accueillir physiquement et téléphoniquement les abonnés,
- Répondre aux demandes de renseignements et prendre en compte les réclamations,
- Gérer les abonnements, les déménagements, le fichier informatique et les contrats de mensualisation,
- Assurer la coordination avec l'équipe technique en charge de la relève,
- Assurer la relation avec les autres services de la collectivité,
- Suivre les dossiers spécifiques tels que la saisie des nouvelles installations/ compteurs, avenants, les anomalies sur fiches abonnés, les inversions de compteurs, la sensibilisation des abonnés à l'usage de l'eau, etc.),
- Emettre et suivre des courriers spécifiques,
- Faire le lien avec la Trésorerie,
- Effectuer des recherches d'informations (telles que des enquêtes auprès des propriétaires ou syndics),
- Suivre les procédures et participer à la démarche Qualité,
- Effectuer le classement.

Cette liste des tâches est non exhaustive et peut être modifiée selon les besoins du service.

Profil du candidat :

- Expérience similaire sur un poste d'accueil et au contact du public exigée,
- Maîtrise des techniques de secrétariat (classement, mise en forme de courrier, prise de note, rédaction de courrier simple, etc.)
- Connaissances du fonctionnement des collectivités locales et idéalement des infrastructures d'assainissement,
- Maîtrise des outils informatiques (logiciel Anémone, CALC/EXCEL, WRITER/WORD, Outlook)

- Autonomie et organisation et capacité à déterminer les priorités,
- Sens aigu du contact avec le public et capacités à gérer des situations difficiles,
- Capacité à travailler en équipe,
- Sens de la discrétion.

Spécificités du poste :

Temps complet (37 heures)

Lieu de travail : Bourg-en-Bresse

Poste à pourvoir le : 1^{er} trimestre 2019

Rémunération statutaire + régime indemnitaire + Titres Restaurant + avantages sociaux (CNAS) + participation employeur complémentaire et prévoyance

Les personnes intéressées par ce poste devront faire parvenir leur candidature (lettre de motivation + CV) par écrit à :

**Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse,
Direction des Ressources Humaines
3 avenue Arsène d'Arsonval
CS 88000
01008 BOURG-EN-BRESSE Cedex
recrutements@ca3b.fr**

pour le **19 décembre 2018**, dernier délai.

Référence à porter sur la candidature : **GCE AGENT ACCUEIL USAGERS**

Pour tout renseignement sur les fonctions vous pouvez contacter : **Madame Christel PERDRIX**,
Responsable Relation Usagers, 04.74.24.49.51, perdrixc@bourgenbresse.fr