

Objet : Recrutement d'un(e) Chargé(e) d'accueil h/f
Direction du grand cycle de l'eau - Service de la relation aux usagers

Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux,
Recrutement d'un fonctionnaire 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 (74 communes, 135 000 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.

La communauté d'agglomération exerce la compétence assainissement collectif sur l'ensemble de son territoire (74 communes) depuis le 1^{er} janvier 2019. Nous recrutons un(e) Chargé(e) d'accueil h/f.

Missions :

Au sein de la Direction du Grand Cycle de l'Eau et, placé(e) sous l'autorité du responsable du service de la relation avec les usagers, vous assurez l'accueil physique et téléphonique des usagers, saisissez et mettez à jour du logiciel et vous effectuez diverses tâches de secrétariat.

Dans le détail, vos missions sont les suivantes :

- Accueillir les abonné(e)s en présentiel et par téléphone, répondre aux demandes de renseignements et prendre en compte les réclamations,
- Gérer les abonnements, le fichier informatique et les contrats de mensualisation,
- Suivre des dossiers spécifiques (nouvelles installations/compteurs, avenants, anomalies sur fiches abonné(e)s, inversions de compteurs, distributions/explications ponctuelles de kits éco l'eau, sensibilisation des abonnés à l'usage de l'eau, etc.),
- Prendre en charge le classement des dossiers,
- Emettre et suivre les courriers spécifiques,
- Effectuer des tâches de secrétariat telles que suivre le courrier arrivé, préparer des dossiers de dégrèvements, saisir des informations sur tableur, alimenter les statistiques accueil, etc.
- Suivre les procédures et participer à la démarche Qualité,
- Assurer la coordination avec l'équipe technique en charge de la relève, ainsi que la relation avec les autres services de la collectivité,
- Faire le lien avec la Trésorerie Principale Municipale,
- Effectuer des recherches d'informations relatives aux changements d'adresse, locaux vacants, recettes municipales, carto'cité, etc. par le biais d'enquêtes auprès des propriétaires, des syndic ou de tout autre interlocuteur.

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

Profil du candidat :

- Expérience sur un poste similaire appréciée,
- Maîtrise des outils informatiques (logiciel Anémone, CALC/EXCEL, WRITER/WORD, Outlook),
- Compétences en secrétariat (classement, mise en forme de courriers, prise de note, rédaction de courriers simples, etc.)
- Excellent sens relationnel, qualité indispensable pour un contact avec le public, et faire preuve de diplomatie et de pédagogie,
- Capacité à travailler en équipe,
- Sens de la discrétion,
- Autonomie dans la gestion de son travail, capacités d'organisation et de gestion des priorités.

Spécificités du poste :

Temps de travail : Temps complet de 37h, contraintes horaires liées à l'accueil du public

Lieu de travail : Direction du Grand Cycle de l'Eau (3 rue Joseph Mandrillon – 01000 Bourg-en-Bresse)

Poste à pourvoir : novembre/décembre 2020

Rémunération : Rémunération statutaire ou Rémunération de droit privé + Titres Restaurant* + participation employeur complémentaire santé et prévoyance* (selon les conditions en vigueur au sein de la collectivité*)

Les personnes intéressées par ce poste peuvent adresser **CV ET lettre de motivation** :

- sur notre **site internet** : www.grandbourg.fr (rubrique « offres d'emploi »)
- par **mail** à recrutements@ca3b.fr
- ou par **courrier** à l'adresse suivante : Monsieur le Président de la CA3B, Direction des Ressources Humaines, 3 avenue Arsène d'Arsonval, CS 88000, 01008 BOURG-EN-BRESSE Cedex

Pour le **06 novembre 2020, dernier délai.**

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

Pour tout renseignement sur les fonctions vous pouvez contacter : **Madame Christel PERDRIX**, Responsable du service de la relation avec les usagers, 04 74 24 49 51 ou christel.perdrix@ca3b.fr