Envie de participer à un service public de première nécessité avec des enjeux écologiques et sanitaires forts ? Envie de missions variées et d'un quotidien toujours différent ?

Au cœur du Grand Paris, l'Etablissement public territorial Est Ensemble représente le regroupement de 9 villes de Seine-Saint-Denis dont la population globale est de plus de 410 000 habitant.e.s.

Forte de 1300 agent.e.s, exerçant 10 compétences de service public, Est Ensemble a décidé de créer une Régie publique de l'eau et de l'assainissement, sous la forme d'un établissement public industriel et commercial.

Au 1er janvier 2024, cette dernière distribue annuellement plus de 22 Mm3 d'eau potable à plus de 42 000 usagers tout en continuant à assurer la collecte des eaux usées et des eaux pluviales.

La Régie publique de l'eau et de l'assainissement d'Est Ensemble est aussi en charge de la gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable et d'assainissement.

Dans le cadre de sa mise en place, la Régie recrute :

Des conseiller(è)s relation abonné(e)s (f/h)

Le service gestion des Usagers est la porte d'entrée de la Régie Publique de l'Eau et de l'Assainissement compétente en Eau Potable et en Assainissement pour un territoire de 9 communes.

Vos Missions :

Sous la responsabilité de la Responsable du service des relations aux usagers, vous aurez en charge les missions suivantes :

- Accueillir, renseigner et orienter les usagers ;
- Analyser la demande et apporter la réponse par le canal le plus adapté (téléphone, mail, agence en ligne, passage en agence, etc.) ;
- Établir les contrats des abonnés, analyser leurs facturations et procéder à la résiliation des contrats ;
- Mettre à jour la base de données ;
- Établir un pré-diagnostic et initier les demandes d'interventions techniques ;
- Assurer l'encaissement à l'accueil (le recouvrement est assuré par le service contentieux du Trésor Public) ;
- Appliquer les procédures internes et les consignes de votre responsable hiérarchique ;
- Porter une attention à l'éthique du service public et à la qualité d'accueil des usagers.

Profil recherché :

En contact constant auprès des abonnés de la Régie, vous faites preuve d'un excellent relationnel, d'une bonne capacité d'adaptation et êtes rigoureux(se). Vous appréciez le contact humain, êtes méthodique et êtes reconnu(e) pour votre esprit d'analyse.

- Titulaire d'un niveau BAC, vous êtes apte à travailler en autonomie, en suivant des procédures définies par votre hiérarchie que vous contribuerez ponctuellement à construire.

- Vous maîtrisez les fonctionnalités de la suite office, et êtes à l'aise dans la rédaction de courriers ainsi que dans les fonctions de calcul de base.

- Une expérience préalable dans un service de facturation ou/et dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement seraient un atout.

Conditions d'exercice :

Lieu de travail : Romainville

Type de contrat : CDD de 1 an

Rémunération : selon profil

Avantages : Restaurant d'entreprise, Remboursement Navigo 50%, Places de Parking, mutuelle d'entreprise

Pour Postuler :

En tant qu'entreprise inclusive, la Régie s'engage pour la diversité et accorde la même considération à toutes les candidatures sans discrimination.

Les candidatures (lettre de motivation + CV) sont à adresser à l'adresse mail suivante : rh.eaupublique@est-ensemble.fr.