

FICHE DE POSTE

Intitulé du Poste

- **Agent de relève et de relation abonnés**
- Filière : TECHNIQUE
- Lieu de travail : 47 Bis Rue de Flandre 76270 NEUFCHATEL-EN-BRAY
- Temps de travail : 35 heures hebdomadaires
- Horaires de travail variable : 8h – 18h30 (pause du midi de 30 minutes minimum)
- Horaires de travail fixe : 9h-12h et 14h-16h

Titulaire du Poste

- Nom : Prénom :
- Classification de l'emploi : Groupe I de la convention collective nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000

Mission du Poste

Missions principales

- Assurer la relève des compteurs :
 - Prépare la tournée en collaboration avec le service d'accueil des usagers,
 - Lire et saisir les index,
 - Renseigner la position géographique par pointage GPS,
 - Vérifier : les coordonnées de l'utilisateur, les caractéristiques et l'emplacement du compteur ; la consommation si elle est hors fourchette ; la présence de scellés sur les compteurs ; les caractéristiques du branchement.
 - Informer l'utilisateur et le service d'accueil des usagers d'une surconsommation,
 - Signaler les anomalies ou incidents empêchant les relevés (compteur inaccessible et motifs associés)
- Assurer la relation abonnés :
 - Renseigner les abonnés sur le prix de l'eau, la qualité de l'eau, la facture, et les orienter, si nécessaire, vers le service d'accueil des abonnés (pour les prélèvements ou la mensualisation), ou vers la trésorerie (pour le paiement des factures).
 - Distribuer et transmettre les demandes abonnement et autres documents contractuels.
- Assurer diverses tâches techniques :
 - Assurer la relève des compteurs estimés
 - Assurer le suivi des anomalies
 - Assure la pose ou le renouvellement des compteurs
- Assurer diverses tâches administratives :
 - Réorganiser les tournées quand cela est nécessaire,
 - Participer à la mise à jour de la base de données abonnés par les observations terrain à remonter au service administratif compétent,
 - Participe au suivi des impayés (relances notamment)

Missions secondaires

- Entretien des espaces verts
- Assister le service technique (entretien des locaux notamment)

Positionnement hiérarchique

Supérieur hiérarchique direct : Directrice Générale

Encadrement d'agents : Non

Si oui quel nombre ?

Habilitations et formations

- Gestes et postures
- Sensibilisation risques routiers

Compétences requises

« Savoirs »

- Connaître la réglementation en matière de qualité, débit et pression, le règlement de service.
- Connaissance des collectivités territoriales appréciée

« Savoir-faire »

- Utiliser les outils informatiques y compris en mode nomade
- Savoir s'adapter à différents interlocuteurs et notamment au public d'utilisateurs d'un service public,
- Gérer les situations de stress,
- Respecter la confidentialité,
- Réaliser des comptes rendus sous forme informatique.

« Savoir être »

- Organisé et autonome,
- Volontaire, rigoureux, dynamique, serviable,
- Savoir travailler seul et en équipe,
- Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie,
- Très bonne aisance relationnelle, discrétion,
- Grand sens pratique et logique.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Environnement du Poste

Consignes générales d'hygiène, sécurité et prévention

- Risque lié au travail isolé
- Travail physique : port de charges lourdes => risque de blessure par travail en mauvaise posture
- Risque sonore lié au bruit dégagé par les machines
- Risque de coupure lié à l'outillage
- Risque lié aux postures

Équipements de protection individuelle

☒ oui ☐ non

 ☒ Vêtements ☒ combinaison travaux insalubres	 ☒ Casque	 ☒ Lunettes	 ☒ Protection auditive
 ☒ chaussures de sécurité	 ☒ gants	☒ autres : Protection du travailleur isolé	

Spécificités du poste

- Permis B : Exigé
- Travail en extérieur.
- Poste avec des plages horaires fixes (9h-12h et 14h-16h)

Relations Internes/ Externes

Internes à la collectivité :

- Le personnel des services : administratif, eau potable et assainissement,
- Directeur technique,
- Direction,
- Les représentants des collectivités du territoire syndical.

Externes :

- Les usagers du service,
- Les partenaires externes : fournisseurs, entreprises de travaux, ...

<i>Titulaire du poste</i> <i>Date/Signature</i>	<i>Responsable hiérarchique direct</i> <i>Date/Signature</i>	<i>Autorité territoriale ou son représentant</i> <i>Date/Signature</i>