



Agent Relation Usagers

Niveau classification droit privé 2.2

Employeur : RENNES METROPOLE

Direction :

DIRECTION DE L'ASSAINISSEMENT

Effectif : 160

Leur raison d'être : Collecter et évacuer à la rivière, au moindre coût, les eaux usées et les eaux pluviales sans nuisance pour les usagers, le personnel et le milieu naturel dans les conditions fixées par la réglementation

Le sens de ce poste :

Assurer une relation de qualité avec les usagers du service d'assainissement

Environnement et conditions de travail :

Horaires : 8h00 -12 h00 / 13h00 – 16h30

Lieu de travail : RENNES – 71, rue Dupont des Loges

Matériel(s) à disposition : Équipement informatique

Missions de suppléance : Sans objet

Télétravail : Oui

Autres : Sans objet

N° du poste : 035034

Date de mise à jour de la fiche de poste : 25/01/2024

Service :

Contrôle Qualité

L'équipe : Surveillance et contrôle du fonctionnement des installations d'assainissement

Effectif Service : 30

Éléments de statut:

Cadre d'emploi : Droit Privé – Agent accueil usagers

Parcours : Classification 2.2.

Éléments complémentaires de rémunération : Sans objet

Vos 3 principales missions :

1-Accueil physique, téléphonique et mail (50 %)

Assurer l'accueil physique des usagers
Assurer l'accueil téléphonique des usagers
Gérer la messagerie de la direction
Gérer le courrier entrant de la direction
Gérer la réception et transmission des demandes et des réclamations

2-Planification des contrôles des installations d'assainissement (25 %)

Assurer la prise de rendez-vous

3-Secrétariat de l'unité Contrôle Usagers (25 %)

Assurer des missions de secrétariat

Compétences

Les compétences relationnelles :

- Sens de l'accueil du public
Aisance au téléphone

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Maîtrise de la bureautique
Bonne maîtrise de l'orthographe
Rigueur, méthode et sens de l'organisation

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Maîtrise des outils métier dédiés