

Assistant(e) relations abonnés

Le Syndicat intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Il regroupe les 392 communes du département de l'Ain pour une population totale de 655 171 habitants.

Le SIEA se charge de la construction des réseaux électriques basse et moyenne tension. A cette compétence principale, s'ajoute des compétences optionnelles que les communes peuvent lui déléguer : l'éclairage public, les Systèmes d'information géographique (SIG), l'énergie, le gaz et les communications électroniques. Pour la compétence communications électroniques, le SIEA construit le réseau FttH qui est ensuite confié à la régie RESO-Li@ain.

RESO-LIAin est la régie d'Exploitation du Service Optique. Rattachée au SIEA, elle a pour objet de :

- Favoriser la desserte en fibre optique des communes de l'Ain,
- Gérer, contrôler et entretenir le réseau Li@in,
- Assurer la liaison avec les Fournisseurs d'Accès à Internet qui offrent leurs services aux abonnés

L'assistant(e) de relation aux abonnés a pour mission principale de gérer la relation entre les clients du SIEA (FAI, abonnés fibres), les équipes du service exploitation/maintenance de la Régie et des entreprises partenaires du SIEA en charge des raccordements et SAV.

Rattachement fonctionnel :

Responsable Raccordement N+1

Directeur du Services Clients N+2

Missions principales :

L'assistant(e) de relation aux abonnés intervient sur les missions suivantes :

- Développement du réseau fibre Li@in.
- Exploitation et commercialisation du réseau Li@in

L'assistant(e) de relation aux abonnés intervient sur les processus suivants :

- Raccordement des abonnés à la Fibre éclairée
- Raccordement des abonnés à la Fibre noire
- Gestion des hébergements
- Traitement les conventions d'immeuble
- Renseignements des clients (mail, tel etc)
- Gestion des incidents et SAV abonnés
- Gestion de réclamations abonnés via les FAI (fournisseurs d'accès à Internet)
- Facturation fibres aux Opérateurs commerciaux

Les activités de l'assistant(e) de relation aux abonnées sont :

- Réception et validation des commandes des opérateurs télécom
- Edition des facturations fibres aux opérateurs
- Aide à la commande de raccordements Opérateurs via le protocole Interop
- Vérification des doublons de commandes
- Validation de l'éligibilité et association de la prise
- Transmission et suivi de l'avancement des ordres de travaux aux entreprises
- Rédaction des devis clients
- Gestion et suivi des dossiers en cours avec les opérateurs
- Renseignements des sollicitations abonnés par mails ou par téléphone.
- Réception et traitement des réclamations abonnées en provenance des opérateurs télécom en relation avec les entreprises de raccordements.

Profil :

Bac +2

Expérience de la Relation client.

Compétences attendues :

- **Compétence technique**
 - Capacités rédactionnelles
 - Connaissance dans les outils bureautiques
 - Gestion des incidents et des demandes
 - Compétences territoriales
 - ITIL
- **Compétence organisationnelle**
 - Organisation
 - Capacité à prioriser
 - Communication
 - Capacité à alerter en cas de dysfonctionnement
 - Capacité d'analyse / Sens critique
- **Compétences comportementales**
 - Intégrité et rigueur
 - Ecoute
 - Sens du service
 - Sens de l'équipe

Conditions de mobilité : Déplacements sur les différents sites du SIEA

Horaires : en vigueur dans l'entreprise.

Horaires : En vigueur dans la collectivité – 25 RTT / an

Possibilité de télétravail après 6 mois d'ancienneté si le poste le permet

Niveau de rémunération :

- Carte ticket restaurant
- CNAS
- Participation à la protection sociale complémentaire
- Participation à l'abonnement transport
- Participation au forfait mobilité durable

Poste à pourvoir au plus vite

Candidatures à adresser :

Par lettre de motivation, avec curriculum vitae, copies des diplômes, à :

Monsieur le Président du Syndicat Intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain
32 cours de Verdun 01006 BOURG EN BRESSE Cedex, ou par mail à rh@siea.fr

Pour tous renseignements complémentaires, s'adresser à Monsieur Ludovic VEYRET – Directeur du service client - par mail à courrier@siea.fr ou tél. 04.74.45.09.07