

Le Syndicat Intercommunal d'Énergie et de e-communication de l'Ain Recrute

Assistant(e) de relation abonnés fibre

(Recrutement CDD remplacement de 6 mois)

Le Syndicat intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Il regroupe les 391 communes du département de l'Ain pour une population totale de 671 937 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@ain,
- Assurer la liaison avec les Fournisseurs d'Accès à Internet qui offrent leurs services aux abonnés

Rejoignez une structure publique innovante au service des territoires !

Le **Syndicat Intercommunal d'Énergie et de e-communication de l'Ain (SIEA)** s'inscrit comme un moteur de la transition énergétique et numérique pour les collectivités et les habitants de l'Ain.

Dans un contexte en constante évolution, nous recherchons des talents engagés, curieux et prêts à relever des défis techniques, humains et territoriaux. Si vous souhaitez donner du sens à votre carrière en contribuant à des projets concrets et durables, **cette opportunité est faite pour vous !**

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

RATTACHEMENT FONCTIONNEL :

Responsable Pôle assistant relation abonnés N+1

Directeur du Services Clients N+2

MISSIONS PRINCIPALES :

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

- Réception et validation des commandes de raccordement fibre des opérateurs télécom
- Renseignements des sollicitations abonnés sur les sujet fibres (formulaire contact, tel etc)

- Gestion et suivi des dossiers en cours avec les opérateurs
- Traitement des conventions d'immeuble
- Gestion des réclamations abonnés sur leur raccordement fibre
- 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 de raccordement
- Rédaction des devis de travaux d'adduction aux abonnés
- Facturation fibres aux Opérateurs commerciaux
- Vérification des justificatifs de facturation fournis par les opérateurs commerciaux

PROFIL :

Technicien(ne) Bac +2 ou expérience souhaitée

Expérience de la relation clients souhaitée

PARTIE PRENANTES :

L'assistant(e) de relation abonnés exerce son activité en relations avec :

- Les clients :
 - Les opérateurs commerciaux partenaires du SIEA)
 - Les Elus
 - Les abonnés
 - Les prospects
- Les fournisseurs du SIEA
 - Entreprises chargées du raccordement
 - Entreprises chargées du contrôle qualité des raccordements
- Les agents du SIEA
 - Techniciens de secteurs
 - Assistants relations abonnés
 - Techniciens/Assistants travaux fibre
 - Techniciens de gestion système informatique

COMPETENCES ATTENDUES :

COMPETENCES TECHNIQUES	Capacités rédactionnelles	3
	Connaissance dans les outils bureautiques	3
	Gestion des incidents et des demandes	2
	Compétences territoriales	1
	ITIL	1
COMPETENCES ORGANISATIONNELLE	Organisation	3
	Capacité à prioriser	3
	Communication	3
	Capacité à alerter en cas de dysfonctionnement	2
	Capacité d'analyse / Sens critique	2
COMPETENCES COMPORTEMENTALES	Intégrité et rigueur	3
	Ecoute	2
	Sens du service	3
	Sens de l'équipe	2

- 1 : Compétence nécessaire
2 : Compétence importante
3 : Compétence indispensable

Localisation : Bourg-en-Bresse : rattaché au siège du SIEA

Conditions de mobilité : déplacements sur les différents sites du SIEA

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

Niveau de rémunération :

- Carte ticket restaurant
- Pour vos activités extraprofessionnelles, vous aurez également accès au Comité National d'Action Sociale pour accéder à de nombreuses prestations sociales (www.cnas.fr)
- Participation à la protection sociale complémentaire
- Participation à l'abonnement transport
- 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 VEYRET – Directeur service client OU par mail à courrier@siea.fr OU tél. 04.74.45.09.07