SERVICE PUBLIC DE L'EAU DE LA HAUTE-GARONNE

REF OFFRE : 34/2026

http://www.reseau31.fr/offre-emploi/

RECRUTE

GESTIONNAIRE ACCUEIL (H/F)

basé à CARBONNE

RESEAU31, acteur majeur du service public de l'eau en Haute-Garonne, intervient sur l'ensemble du Grand Cycle de l'Eau. Ses compétences sont axées sur l'eau potable, l'assainissement collectif, l'assainissement non collectif, les eaux pluviales, l'hydroélectricité et l'eau brute notamment. Informations complémentaires sur www.reseau31.fr.

Si le milieu de l'eau vous passionne et qu'intégrer le service public est un atout pour vous, venez rejoindre les 370 agents qui composent Réseau31 !

MISSIONS

Sous la responsabilité du responsable de pôle, l'agent assure l'accueil physique et dématérialisé (téléphone, mail, agence en ligne…) l'orientation et le renseignement du public. Il représente l'image de la collectivité auprès des usagers.

L'agent a en charge, l'enregistrement, le traitement et l'affectation des demandes entrantes et d'interventions, il saisit les documents nécessaires à la relation usager de la collectivité. L'agent mets en œuvre la politique de Réseau31 auprès des usagers et veille notamment à l'équité de traitement des usagers dans le cadre de ses missions.

Il Prend en compte les contraintes budgétaires ainsi que les principes de la certification ISO9001 dans ses pratiques et s'inscrit dans la stratégie de la démarche qualité quand cela est possible.

ACTIVITES

1. Accueillir, renseigner et orienter les usagers

- Accueillir et informer les usagers physiquement, par téléphone et par courriel sur les questions réglementaires, administratives et financières.
- Identifier leurs attentes, réceptionner et qualifier les demandes d'intervention selon leur degré d'urgence.
- Gérer les flux de sollicitations et alerter en cas de dysfonctionnement.

2. Recueillir, qualifier et orienter les demandes

- Numériser, enregistrer et intégrer les demandes et documents associés dans les outils dédiés.
- Identifier la nature et l'urgence des demandes, puis les transmettre aux services techniques dans les délais requis.
- Assurer le lien avec les centres d'exploitation et les services concernés.

3. Assurer le traitement des dossiers liés à la relation usagers

- Créer, rechercher et mettre à jour les dossiers administratifs et les données des usagers.
- Traiter les demandes, réclamations et résiliations dans le respect des procédures et des délais.
- Créer et résilier les contrats d'abonnement, préparer les dossiers et les envois nécessaires.
- Assurer la traçabilité des actions, leur clôture ou leur réaffectation et déclencher la facturation lorsque cela relève du poste.

4. Contribuer à l'organisation du service, à la qualité et à l'accompagnement des usagers

- Participer à la continuité du service, à l'actualisation des procédures, au classement et à l'archivage numérique des documents.
- Veiller au respect des délais et des engagements de service et contribuer à l'amélioration continue.
- Accompagner les usagers en difficulté ou vulnérables, gérer les situations conflictuelles ou urgentes et participer à la gestion de crise.
- Sensibiliser les usagers aux enjeux de l'eau et les accompagner dans l'utilisation de l'Agence en ligne.
- Participer aux réunions, aux projets du service, à la circulation de l'information et à l'accompagnement es stagiaires.

ACTIVITES COMMUNES AU SERVICE/A LA DIRECTION

- Aider ponctuellement les agents du service
- Participer à l'accueil, l'aide et au suivi des stagiaires du service
- Participer à la circulation et à la diffusion des informations, par le biais notamment des outils de communication interne et externe (site Intranet, affichage, site Internet, ...)
- Participer à la mise en place de nouveaux projets
- Appliquer les documents en vigueur (règlements, chartes, documents qualité, etc.…)

COMPETENCES ET CONNAISSANCES

Savoirs

- Maîtriser les techniques d'accueil et les règles de communication
- Maîtriser l'organisation, les compétences et le fonctionnement de la collectivité
- Connaître les outils de téléphonie et de bureautique
- Connaître le vocabulaire technique liés aux métiers de l'eau et de l'assainissement
- Connaître l'environnement professionnel liés à la gestion des usagers et abonnés
- Connaître l'environnement institutionnel

Savoirs faire

- Organiser et prioriser le traitement du flux des sollicitations (téléphoniques, courriels, agence en ligne)
- Communiquer avec des interlocuteurs variés et adapter sa posture
- Identifier, qualifier et gérer les demandes en fonction de leur degré d'urgence
- Utiliser les outils bureautiques, les outils de téléphonie et les logiciels métiers
- Travailler en transversalité avec les différents services et partenaires
- Gérer les situations de tension et son propre stress dans le cadre de la relation usager

Savoirs être

- Sens du service public
- Qualités relationnelles
- Maîtrise de soi
- Discrétion professionnelle
- Esprit d'équipe et coopération
- Rigueur et fiabilité

HABILITATIONS ET CERTIFICATIONS OBLIGATOIRES

- Permis B

CONDITIONS DU POSTE

Type de poste : Permanent (recrutement dans les conditions statutaires avec ou sans concours, mutation, détachement ou inscription en liste d'aptitude ou à défaut par voie contractuelle).

Catégorie : C **Cadre d'emploi :** Adjoint administratif **Filière :** Administrative

Rémunération : statutaire + RIFSEEP (625 €) + tickets restaurants + participation protection sociale

Temps de travail : Temps Complet

Lieu de travail : Réseau31, Antenne Val de Garonne – 1 Rue Jean Jaurès – 31390 Carbonne

Poste à pourvoir : 01/01/2027

DATE LIMITE DE RECEPTION DES CANDIDATURES : 29/11/2026

Déposer votre candidature :
Adresser CV et lettre de motivation en **indiquant la référence de l'offre à**
recrutement@reseau31.fr
ou
http://www.reseau31.fr/offre-emploi/depot-candidature/