



## CHARGE(E) D'ACCUEIL ET AGENT ADMINISTRATIF

### (ACCROISSEMENT)

La Communauté de Communes du Pays de Craon est située dans le grand ouest, à 37 minutes de Laval, 1h20 de Rennes et 1h45 de Nantes, regroupe 37 communes pour 30 000 habitants. La Communauté de Communes entend répondre aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux dans une démarche de territoire cohérente et ambitieuse. Le Pôle Eau et Assainissement et ses 25 agents contribue à cette démarche en assurant la gestion complète du petit cycle de l'eau, des circuits en eau potable et en assainissement.

#### **Descriptif de l'emploi :**

Le Pôle Eau & Assainissement recrute un(e) Chargé(e) d'accueil / agent administratif(tive) afin d'assurer l'accueil physique et téléphonique ainsi que le suivi administratif des usagers et partenaires au sein de son bureau située à Craon.

Véritable interlocuteur(trice) de premier niveau, il/elle contribue à la qualité de l'accueil, à la fluidité des échanges et au bon fonctionnement administratif de la structure.

#### **Missions :**

##### **Accueil physique et téléphonique du public**

- Renseigner, orienter et accompagner les interlocuteurs avec professionnalisme
- Gérer les appels téléphoniques et prendre des messages
- Hiérarchiser des demandes ou informations selon leur caractère d'urgence ou priorité
- Conseiller les usagers sur les procédures à suivre
- Traiter les demandes formulées par les abonnés et/ou les transmettre aux services concernés
- Garantir une qualité de service et une communication adaptée à différents publics

##### **Gestion administrative**

- Réceptionner les courriers et les mails reçus au sein du Pôle Eau & Assainissement, et les orienter vers le bon destinataire
- Assurer le suivi des dossiers administratifs et la mise à jour de la base de données sur le logiciel de suivi Anémone (arrivée, départ, RIB...)
- Participer à la gestion des situations sensibles ou conflictuelles avec calme et diplomatie
- Participer à la gestion administrative du Pôle (rédaction de courriers, classement et archivage de documents, etc.)
- Assurer la mise à jour régulière des tableaux de bords de suivi
- Organiser et traiter les campagnes de relèves de compteurs en lien avec le service technique
- Assurer un lien administratif avec les agents techniques du Pôle

## **Facturation**

- Préparer la facturation sur relève ou relève estimée, les mensualisations, les mutations du service en lien avec les agents en charge de la facturation et de la saisie comptable
- Assurer le calcul des sommes à percevoir pour les ventes d'eau en gros
- Faire des régularisations de factures si nécessaire

## **Participer à la vie du service**

- Participer à la création d'outils statistiques
- Participer à toutes missions du service Relations aux Usagers nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci

## **Profil recherché :**

### Profil :

À l'aise dans la relation client, avec un goût prononcé pour le contact téléphonique, une bonne gestion des situations conflictuelles et un sens du service développé. Rigoureux(se), organisé(e) et doté(e) d'un excellent relationnel.

ou

- Excellente aisance relationnelle et goût prononcé pour le contact téléphonique
- Sens de l'écoute, de l'accueil et du service aux usagers
- Capacité à gérer les échanges difficiles et les situations conflictuelles avec sang-froid
- Diplôme niveau V (Bac +2) : DEUG, BTS, DUT, DEUST dans le domaine de l'administration
- Expérience : 1 an sur un poste similaire appréciée
- Permis B (souhaité)

### Compétences :

- Bonne expression orale et écrite
- Organisation, rigueur et discrétion professionnelle
- Savoir recueillir une information et la traiter en fonction des consignes
- Savoir collecter des données, les analyser et rédiger des documents de synthèse
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Outlook)
- Réactivité et autonomie
- Patience et diplomatie
- Bonne gestion du stress
- Capacité d'adaptation et esprit d'équipe
- Présentation soignée et posture professionnelle
- Des connaissances en réglementation dans le domaine de l'eau et de l'assainissement seraient un atout.

## **Informations complémentaires :**

### Modalités de recrutement :

- Contrat à Durée Déterminée du 1<sup>er</sup> septembre 2026 au 31 décembre 2026 inclus avec possibilité de renouvellement.

Conditions d'exercice :

- Temps complet (35/35<sup>ème</sup>)
- Temps de travail du poste : 37 heures 30 minutes

Contraintes particulières :

- Horaires réguliers avec possibilités d'amplitudes en fonction des obligations de service
- Respect des obligations de neutralité et de discrétion

Lieu de travail :

- Centre Administratif Intercommunal – Craon

**Candidature (CV + Lettre de motivation) :** Monsieur le Président de la Communauté de Communes du Pays de Craon – rue Buchenberg – 53400 CRAON ou par mail : [recrutement@paysdecraon.fr](mailto:recrutement@paysdecraon.fr)