



**Le Syndicat Intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain recrute un(e)  
assistant(e) de relation aux abonnés (H/F) pour sa Régie RESO-LIAin  
(Recrutement sur contrat de droit public ou privé)**

Le Syndicat intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Il regroupe les 393 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-LIAin.

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
- De gérer les demandes de raccordements fibres des 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.

**Les missions :**

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 noire
- Raccordement des abonnés à la Fibre éclairée
- Gestion des hébergements
- Traitement des 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)

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

- Réception et validation des commandes des opérateurs télécom
- Aide à la commande passée par Orange
- 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
- Edition des factures 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 :**

- Sens de l'organisation et rigueur indispensable
- Avoir le sens de l'équipe
- Personne orientée "service"
- Expérience dans la relation client

**Lieu de travail :** Bourg-en-Bresse – à la Régie RESO-LIAin dépendante du SIEA

**Niveau de rémunération :**

Rémunération suivant compétences et expérience.

**Poste à pourvoir :** Au 1<sup>er</sup> Septembre 2021

**Candidatures à adresser pour le 01 Août au plus tard :**

par lettre de candidature, 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 – [courrier@siea.fr](mailto:courrier@siea.fr)

**Pour tous renseignements complémentaires,** s'adresser à M. Jean Baptiste LASSALAS, Responsable service Clients à la régie RESO-LIAin - Tél. standard : 04.74.45.09.07



[www.reso-liain.fr](http://www.reso-liain.fr)