



**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 au 1^{er} janvier 2019.

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 la communication électronique.

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
- Gérer les demandes de raccordements fibres des abonnés

Sous l'autorité du Responsable du service Client, l'assistant(e) de relation aux abonnés a pour mission principale de gérer la relation entre les clients du SIEA (Fournisseur d'Accès à Internet - FAI, abonnés fibres), les équipes du service exploitation/maintenance de la Régie et des entreprises partenaires du SIEA en charge des raccordements et SAV.

Missions :

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

- Développement du réseau 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 des 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 CCF des FAI
- Aide à la commande 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
- Réception et archivage des conventions d'immeuble signées
- Renseignements des abonnés qui sollicitent le SIEA par mails ou par téléphone.
- Réception et traitement des réclamations abonnés en provenance des FAI en relation avec les entreprises de raccordement.

Profil :

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

Niveau de rémunération :

- rémunération suivant compétences et expérience.

Poste à pourvoir : au plus vite

Candidature à adresser au plus tard pour : 01/10/2021

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

Pour tous renseignements complémentaires, s'adresser à :

M. Ludovic Veyret, Directeur service client à la Régie RESO-LIAin ou M. Jean-Baptiste LASSALAS, responsable service client - Tél. 04.74.45.09.07

