



La Régie de l'Eau Bordeaux Métropole recrute

Technicien Relation Usagers - H/F CDD À TEMPS PLEIN – 4 mois (renouvelable)

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

L'eau est une ressource vitale et un bien commun.

La préservation de la ressource en eau est donc un enjeu majeur pour l'avenir et le développement de la Métropole de Bordeaux. Pour ce faire, Bordeaux Métropole a créé une entreprise publique en 2021, la « Régie de l'Eau Bordeaux Métropole ».

Notre mission : garantir une gestion maîtrisée et durable de la ressource en eau, au profit de l'intérêt général au sein de la métropole bordelaise. Début 2026, l'Assainissement Collectif et les Eaux pluviales nous rejoindront, impliquant l'intégration des nouvelles équipes.

MISSIONS PRINCIPALES

Rattaché(e) au Responsable d'Unité Traitement de la Donnée, en qualité de Technicien relation usagers/clients, vous répondez aux demandes clients/usagers.

Votre mission porte principalement sur le canal appels entrants.

A terme, vous traiterez également les demandes backoffice (mails, courriers).

Les demandes clients/usagers peuvent être classées en 3 grandes catégories :

- Vie du contrat de l'utilisateur : enregistrement arrivée/départ, mensualisation/prélèvement, modifications des coordonnées de l'utilisateur.
- Demande liée à facture émise : annulation et réfection facture, traitement des remises sur fuites.
- Demande technique : prestation et travaux, eau et/ou assainissement.

- Vous prenez connaissance et analysez la demande de l'utilisateur.
- Vous qualifiez et enregistrez la demande / le contact et mettez à jour les données dans les outils de gestion usager.
- Vous collectez toutes les informations nécessaires à la compréhension et l'étude du dossier.
- Vous effectuez au besoin les différents calculs nécessaires à la mise à jour du compte usager.
- Vous soumettez à la hiérarchie les dossiers nécessitant une validation en fonction de seuils financiers déterminés.
- Vous rédigez la réponse adéquate si besoin en vous appuyant sur la bibliothèque des modèles existants, en incluant tous les éléments de réponse.
- Vous enregistrez toutes les opérations, modifications effectuées dans l'outil de gestion usager et vous clôturez le dossier.
- Ponctuellement, vous pouvez être amené(e) à contacter l'utilisateur dans le cadre du suivi de son dossier.

Date de prise de poste : 08/09/2025

PROFIL RECHERCHÉ

Bac à niveau Bac+2

Vous justifiez d'une première expérience en centre d'appels, gestion de la relation client/usager en front et back office. La connaissance des services de l'eau potable serait un plus.

Bonne capacité de réflexion, d'analyse et de synthèse.

Aisance relationnelle.

Maîtrise des logiciels gestion usagers et des logiciels de bureautique (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)

Bonne expression orale et écrite de bon niveau (orthographe, grammaire, syntaxe)

Capacité à effectuer des calculs simples (volumes, mensualisations, ...)

Qualités :

A l'écoute, rigoureux(se), curieux(se), vous avez une bonne aisance relationnelle et savez représenter les valeurs de la Régie.

Vous faites preuve d'adaptabilité, d'esprit d'équipe et êtes reconnu(e) pour votre ponctualité.

CONDITIONS ET AVANTAGES

Vous travaillez au sein du Site Paulin à Bordeaux et bénéficierez du statut OET (Ouvrier-Employé-Technicien).

Amplitude horaire du service : du lundi au vendredi 8H-19H, samedi 8H-13H, selon planning prédéfini

Télétravail partiel possible

Vous travaillerez à temps plein : 35 heures sur l'année, réparties en 38 heures par semaine donnant lieu à l'acquisition de 18 jours de RTT

Rémunération annuelle brute fixe à partir de 22 800 € + variable, selon profil et expérience.

Participation aux frais de transports en commun et mobilités douces.

Protection sociale avantageuse (mutuelle et prévoyance).

Ticket Restaurant : 9,50 € par jour entier travaillé (part salarié 3,80 €).

A la Régie de l'eau Bordeaux Métropole, nous sommes pleinement engagés en faveur de l'inclusion et de la diversité. Nous croyons fermement que chaque talent mérite une chance égale, quel que soit son parcours ou sa situation.

Vous vous reconnaissez à travers cette offre ?

Alors n'hésitez plus et rejoignez la régie de l'eau, acteur essentiel à la métropole de Bordeaux !

Merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à :

recrutement@leaubordeauxmetropole.fr