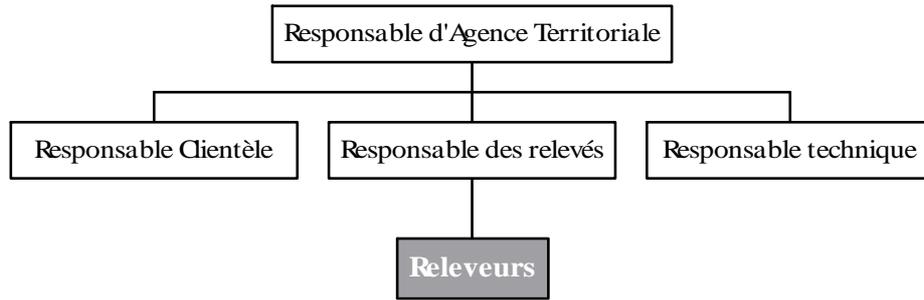


# FICHE DE FONCTION « RELEVEUR DE COMPTEURS »

Position dans la structure :



Relations internes :

- ◆ Les chargés de clientèle
- ◆ Les techniciens.
- ◆ L'ensemble des acteurs des agences territoriales.

Relations externes :

- ◆ Les clients.

Missions / Responsabilités :

*Le releveur est un des interlocuteurs privilégiés entre la Générale des Eaux et ses clients sur le terrain. En effet, sa fonction l'amène à avoir un contact régulier avec une large proportion de clients. Sous l'autorité du responsable des relevés, il assure notamment les missions présentées ci-après :*

- ◆ Lire les index des compteurs et les saisir sur portable.
- ◆ Assurer la relation clientèle.
- ◆ Assurer diverses tâches administratives.
- ◆ Autres missions d'ordre général.

Missions	Tâches associées
Lire les index des compteurs et les saisir sur portable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préparer sa tournée en fonction du planning établi par le responsable des relevés.</li> <li>✓ Renseigner la fiche de position en fonction de la tournée géographique.</li> <li>✓ Charger la tournée sur le portable de relevé.</li> <li>✓ Expurger du portable les dossiers litigieux pris en charge par l'agence ou le service Contentieux.</li> <li>✓ Informer les clients du passage (24 ou 48 heures à l'avance).</li> <li>✓ Vérifier les coordonnées du client, les caractéristiques et l'emplacement du compteur, la consommation si elle est hors fourchette, la présence de scellés de compteurs et bi-pass, les caractéristiques du branchement.</li> <li>✓ Informer le chargé de clientèle d'une fuite après avoir évalué sur place le débit de fuite.</li> <li>✓ Réaliser une enquête en cas de mutation.</li> <li>✓ Signaler les anomalies sur poste de comptage ou les incidents empêchant les relevés (compteur inaccessible ou illisible). Les compteurs inaccessibles font l'objet d'estimations.</li> </ul>

## FICHE DE FONCTION « RELEVEUR DE COMPTEURS »

### Assurer la relation clientèle.

- ✓ Effectuer des contrôles d'index à la demande du chargé de clientèle ou de son responsable.
- ✓ Renseigner les clients sur le prix de l'eau, la qualité de l'eau, l'envoi de la prochaine facture, et les orienter, si nécessaire, vers le 'Fil de l'eau' pour les prélèvements, la mensualisation, la qualité de l'eau et l'assurance fuite.

### Assurer diverses tâches administratives.

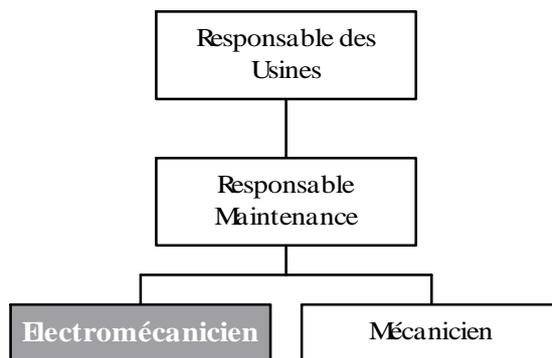
- ✓ Décharger le portable et envoyer les informations enregistrées vers le système informatique centralisé.
- ✓ Exploiter les listings pour traiter les anomalies.
- ✓ Effectuer ou participer à des enquêtes (vérification des résiliations et abonnements de confiance).
- ✓ Réorganiser les tournées.

### Autres missions d'ordre général.

- ✓ Ces missions s'intègrent dans le système de management Qualité/Environnement et dans le respect des procédures établies.
- ✓ Respecter et faire respecter les normes de sécurité.
- ✓ Ce poste peut être soumis à l'astreinte.

## FICHE DE POSTE « ELECTROMECHANICIEN »

### Position dans la structure :



### Relations internes :

- ◆ Le responsable usine et/ou le responsable maintenance.
- ◆ Le conducteur d'usine.
- ◆ Les opérateurs réseau.

### Relations externes :

- ◆ Les fournisseurs.
- ◆ Les sous-traitants.

### Missions / responsabilités :

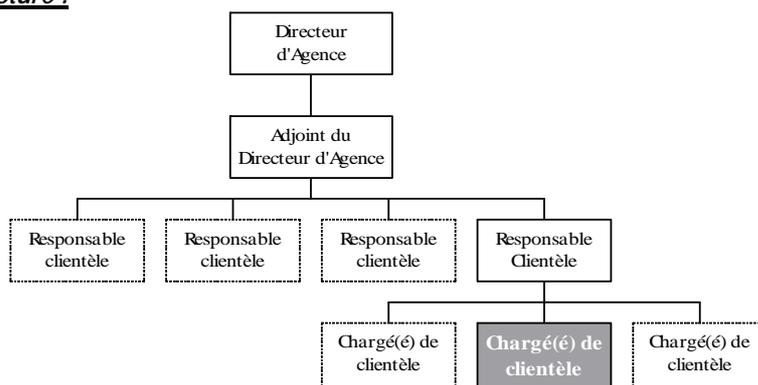
*L' électromécanicien effectue différentes missions techniques sous la direction du responsable d'usine ou du responsable de maintenance. Il assure notamment les missions présentées ci-après :*

- ◆ *Exécuter les opérations de maintenance.*
- ◆ *Opérations d'installations.*
- ◆ *Opérations liées à l'exploitation.*

Missions	Tâches associées
Exécuter les opérations de maintenance des installations de production et de distribution d'eau potable, des usines de dépollution, des postes de relèvement et des installations de chauffage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assurer les opérations de maintenance programmées selon un planning défini par le responsable de maintenance.</li> <li>✓ Assurer les travaux de maintenance curative selon les consignes données par la hiérarchie.</li> <li>✓ Participer au nettoyage des réservoirs et des postes de relèvements.</li> <li>✓ Assurer les opérations de vérifications et/ou étalonnage selon un planning défini par le responsable de la maintenance.</li> </ul>
Opérations d'installation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assurer les travaux des opérations de renouvellement ou de premier établissement.</li> <li>✓ Assurer le suivi des travaux lorsqu'ils sont sous traités.</li> <li>✓ Assurer l'installation d'équipements électromécaniques ou hydrauliques.</li> </ul>
Opérations liées à l'exploitation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assurer les manœuvres électriques selon son domaine d'habilitation.</li> <li>✓ Assurer les opérations d'ordre électrique plus spécialisées : variation de vitesse, régulation, automates).</li> <li>✓ Assurer les opérations de paramétrage simples sur les systèmes de supervision s'ils existent, de télésurveillance, de téléalarme.</li> <li>✓ Assurer la programmation des préleveurs et la collecte des échantillons lors des opérations d'autocontrôle.</li> <li>✓ Assurer diverses opérations d'entretien liées à l'exploitation courante.</li> <li>✓ Appliquer les consignes de sécurité.</li> </ul>

## FICHE DE FONCTION « CHARGE DE CLIENTELE AGENCE »

### Position dans la structure :



### Relations internes :

- ◆ Le service clientèle Régional (Fil de l'eau).
- ◆ Technicien réseau.
- ◆ Responsable clientèle.
- ◆ Responsable d'unité géographique / locale, ou le responsable d'exploitation.
- ◆ Autres chargés de clientèle de l'agence.
- ◆ Enquêteurs / releveurs.
- ◆ Opérateurs travaux.

### Relations externes :

- ◆ Clients.
- ◆ Services techniques / administratifs des collectivités.

### Missions / Responsabilités :

*Le chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients. Il assure notamment les missions présentées ci après :*

- ◆ Assurer au quotidien la gestion et la relation clientèle.
- ◆ Assurer la mise en œuvre des opérations clientèles planifiées.
- ◆ Assurer l'interface entre la région et les agents de réseau.
- ◆ Assurer l'accueil téléphonique et physique.
- ◆ Assurer le secrétariat clientèle.

Missions	Tâches associées
Assurer au quotidien la gestion et la relation clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accueil physique et téléphonique du client en relais du centre Service Client Régional.</li> <li>✓ Gestion des réclamations et prises en compte dans GN.</li> <li>✓ Préparation et envoi de courriers « type » et ou « personnalisé ».</li> <li>✓ Suivi des règlements.</li> <li>✓ Veiller au respect des engagements de service.</li> </ul>
Assurer la mise en œuvre des opérations clientèle planifiées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diffusion et suivi des <b>plannings des relevés de compteurs</b>.</li> <li>✓ Gestion des données des <b>terminaux portables</b>.</li> <li>✓ Gestion des résultats de relevé (anomalies...) pour la facturation.</li> </ul>
Assurer l'interface entre la région et les agents de réseau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Information du Centre Service Client des anomalies sur réseau.</li> <li>✓ Traitement des OI émanant du Centre Service Client.</li> </ul>
Assurer l'accueil téléphonique et physique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standard téléphonique.</li> </ul>
Assurer le secrétariat clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réalisation des courriers.</li> <li>✓ Classement / archivage des ordres d'intervention.</li> <li>✓ Sauvegarde informatique et mise à jour des fichiers GN.</li> </ul>

**FICHE DE POSTE**  
**« CHARGE DE CLIENTELE AU CENTRE SERVICE CLIENT »**

Position dans la structure :

Directeur des services Administration, Finances et Clients

Responsable du Centre Service Client

Responsable d'équipe

Chargés de clientèle au Centre Service Client

Relations internes :

- ◆ Les agences.

Relations externes :

- ◆ Les clients.

Missions / Responsabilités :

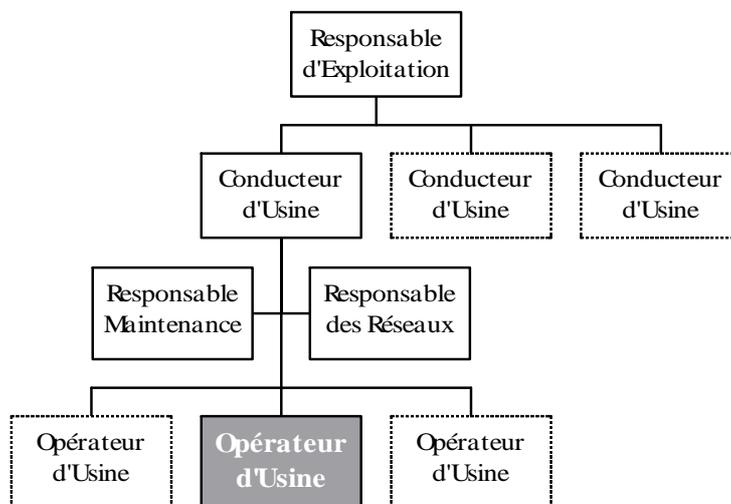
*Le chargé de clientèle au Centre Service Client, sous l'autorité du responsable d'équipe, est l'interlocuteur privilégié des clients. Il assure notamment les missions présentées ci-après :*

- ◆ Assurer la gestion des appels.
- ◆ Effectuer diverses tâches administratives.
- ◆ Autres missions d'ordre général.

Missions	Tâches associées
Assurer la gestion des appels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Effectuer les prises d'appels entrants et le traitement de la demande.</li> <li>✓ Respecter les <i>engagements de service</i>.</li> <li>✓ Assurer la qualité du service au client, respecter les procédures liées à l'accueil téléphonique et au métier, informer le directeur de clientèle des dysfonctionnements, ....</li> </ul>
Effectuer diverses tâches administratives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Effectuer le traitement du courrier de masse.</li> <li>✓ Effectuer les enregistrements informatiques nécessités par les demandes clients.</li> </ul>
Autres missions d'ordre général.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ces missions s'intègrent dans le système de management Qualité/Environnement et dans le respect des procédures établies.</li> <li>✓ Respecter et faire respecter les normes de sécurité.</li> <li>✓ Respect des consignes internes.</li> </ul>

## FICHE DE POSTE « OPERATEUR D'USINE »

### Position dans la structure :



### Relations internes :

- ◆ Le responsable des usines.
- ◆ Les opérateurs d'usine.
- ◆ Le responsable d'exploitation.

### Relations externes :

- ◆ Les organismes de contrôle : DDASS, DDE, DDAF, DRIRE, (en coordination avec le responsable des usines).
- ◆ Les fournisseurs.
- ◆ Les visiteurs de l'usine (en coordination avec le responsable d'usine).

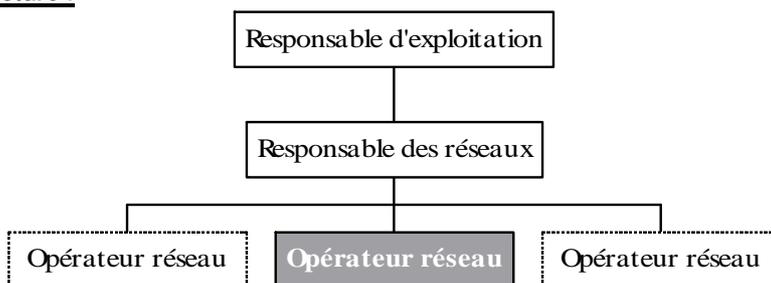
### Missions / Responsabilités :

*L'opérateur d'usine réalise les tâches quotidiennes de pilotage des unités de production et/ou des usines de dépollution et/ou des usines de chauffage.*

Missions	Tâches associées
<p>Réaliser les opérations quotidiennes dans le cadre du fonctionnement de l'installation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Effectuer les tâches, notamment sur la base des documents du système de management qualité/environnement</li> <li>✓ Respecter les <b>consignes de sécurité</b>.</li> <li>✓ Remplir correctement les documents et enregistrements qualité.</li> <li>✓ <b>Réaliser les prélèvements de contrôle sur la qualité des eaux.</b></li> <li>✓ Procéder aux analyses et tests sur site.</li> <li>✓ Signaler les <b>anomalies de fonctionnement</b> au responsable des usines.</li> <li>✓ <b>Gestion et traitement des incidents, alertes et crises</b> : alerter le responsable des usines en cas de détection d'un incident, d'une alerte ou d'une crise. Participer au traitement des incidents, alertes et crises.</li> <li>✓ <b>Gestion des achats et contrôle à réception</b> : Procéder aux contrôles qualité sur les produits livrés, sur la base de la liste des contrôles élémentaires à réception</li> </ul>

## FICHE DE POSTE « OPERATEUR RESEAU »

### Position dans la structure :



### Relations internes :

- ◆ Le responsable des réseaux.
- ◆ Les opérateurs réseau.
- ◆ Le service maintenance.
- ◆ Le responsable des travaux.

### Relations externes :

- ◆ Les organismes de contrôle : DDASS, DDE, DDAF, DRIRE..., sous couvert du responsable des réseaux.
- ◆ Les collectivités, sous couvert du responsable des réseaux.
- ◆ Les clients.
- ◆ Les fournisseurs.
- ◆ Les entreprises.

### Missions / Responsabilités :

*L'opérateur réseau accomplit les tâches quotidiennes concernant la gestion des réseaux de distribution d'eau potable et/ou de collecte des eaux usées ou de chauffage. Il assure notamment les missions ci-après :*

- ◆ *Entretien des réseaux d'eau potable et/ou d'assainissement.*
- ◆ *Assurer la maintenance des réseaux.*
- ◆ *Assurer l'interface entre le client et le service client.*
- ◆ *Assurer les interventions sur les réseaux.*
- ◆ *Participer au nettoyage des réservoirs.*
- ◆ *Effectuer les prélèvements.*
- ◆ *Contrôler la qualité de l'eau sur les réseaux de distribution d'eau potable.*

Missions	Tâches associées
Entretien des réseaux d'eau potable et/ou d'assainissement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gérer les données relatives aux réseaux.</li> <li>✓ Procéder aux recherches de fuites.</li> <li>✓ Appliquer les consignes de sécurité.</li> <li>✓ Suivre les encrassements des réseaux d'assainissements.</li> <li>✓ Suivi des déversoirs d'orage.</li> </ul>
Assurer la maintenance des réseaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procéder aux opérations de vérification planifiées des réseaux eau et/ou assainissement ou de chauffage.</li> <li>✓ Transmettre les demandes d'interventions au service de maintenance.</li> <li>✓ Consulter, le cas échéant et en coordination avec le responsable des réseaux, des sous-traitants pour assurer les opérations de maintenance.</li> </ul>
Assurer l'interface entre le client et le service clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Effectuer les interventions chez le client suite à réclamation transmises par le service client (fil de l'eau, ...).</li> <li>✓ Assurer le suivi des conventions de rejet des industriels.</li> </ul>
Assurer les interventions sur les réseaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réaliser les interventions et travaux sur réseau réalisés par l'agence (eau potable).</li> <li>✓ Effectuer le suivi et le contrôle du chantier et des éventuels sous-traitants.</li> <li>✓ Transmettre les éléments permettant la mise à jour des plans de réseaux.</li> </ul>

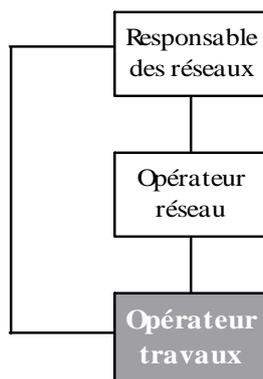
## FICHE DE POSTE « OPERATEUR RESEAU »

Participer au nettoyage des réservoirs.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Procéder aux opérations de nettoyage des réseaux et contrôler le résultat de l'intervention.</li><li>✓ Organiser les manœuvres de remise en eau de l'ouvrage.</li></ul>
Effectuer les prélèvements.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Effectuer les prélèvements.</li><li>✓ Evaluer les non-conformités détectées sur site et proposer les actions de traitement adéquates, avec l'éventuelle assistance du responsable des réseaux.</li><li>✓ Gérer et traiter les incidents sous couvert du responsable des réseaux.</li></ul>
Tenir à jour les documents qualité.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tenir à jour les registres, les dossiers d'exploitation et les enregistrements qualité (fiches de suivi des déchets et de sous produits de curage).</li><li>✓ Classer les procès verbaux de désinfection et d'épreuve hydraulique, les rapports d'essai d'étanchéité, les rapports d'inspection télévisée des canalisations, les rapports d'inspection sur les réseaux d'eau potable et les rapports d'intervention sur les réseaux d'assainissement.</li></ul>

**FICHE DE FONCTION « OPERATEUR RESEAU »**

## FICHE DE POSTE « OPERATEUR TRAVAUX »

Position dans la structure :



**Relations internes :**

- ◆ Le responsable des réseaux.
- ◆ Les techniciens d'étude en agence.
- ◆ Les opérateurs réseau.

**Relations externes :**

- ◆ Les entreprises.
- ◆ Les clients.

**Missions / Responsabilités :**

*L'opérateur travaux réalise les travaux sur les réseaux de distribution et de collecte. Il assure notamment les missions ci-après :*

- ◆ Réaliser les opérations quotidiennes de travaux sur les réseaux de distribution et de collecte.
- ◆ Effectuer les opérations de maintenance des réseaux.
- ◆ Effectuer les travaux de raccordement des réseaux.
- ◆ Effectuer les travaux d'extension de réseaux.
- ◆ Compléter les documents d'intervention.
- ◆ Assurer l'entretien et la maintenance du matériel.

Missions	Tâches associées
Réaliser les opérations quotidiennes de travaux sur les réseaux de distribution ou de collecte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Effectuer les interventions sur les réseaux conformément aux prescriptions des agents d'études, s'ils existent, ou du responsable travaux.</li> <li>✓ Appliquer les consignes de sécurité.</li> <li>✓ Appliquer les modes opératoires du système de management qualité/environnement.</li> </ul>
Effectuer les opérations de maintenance des réseaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Réseaux de distribution :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la réparation des fuites sur les conduits ou branchements.</li> <li>- Assurer les travaux d'entretien des équipements et accessoires du réseau.</li> <li>- Effectuer les lavages des réservoirs.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Réseaux de collecte :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer les travaux d'entretien et de maintenance sur les collecteurs.</li> </ul> </li> </ul>
Effectuer les travaux de raccordement aux réseaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réaliser les branchements d'eau potable.</li> <li>✓ Réaliser les branchements d'assainissement.</li> </ul>

## FICHE DE POSTE « OPERATEUR TRAVAUX »

Réaliser des travaux  
d'extension des réseaux.

- ✓ Réaliser la **pose de conduites** d'eau potable.
- ✓ Réaliser la **pose de collecteurs** d'assainissement.
- ✓ Réaliser les opérations d'épreuve **hydraulique** et de **désinfection**.

Compléter les documents  
d'intervention.

- ✓ Compléter les **documents d'attachement** servant de base à la **facturation**.
- ✓ Compléter les rapports d'interventions sur les réseaux d'eau et rapports d'intervention sur les réseaux de collecte.

Assurer l'entretien et la  
maintenance du matériel.

- ✓ Assurer l'**entretien** des véhicules utilisés par le service.
- ✓ Assurer la **maintenance du matériel de travaux public** mis à la disposition du service.

## FICHE DE FONCTION « TECHNICIEN DE RESEAU »

### Position dans la structure :



### Relations internes :

- ◆ Les chargés de clientèle
- ◆ Le bureau d'études
- ◆ Le Service Travaux Neufs

### Relations ex ternes :

- ◆ Les clients
- ◆ Les fournisseurs, les sous-traitants
- ◆ Le Service de la Communauté (Voirie, Propreté, Incendie, Assainissement, ...)
- ◆ Les mairies

### Missions / Responsabilités :

*Le technicien de Réseau, sous l'autorité du responsable technique d'agence, est un agent de terrain responsable d'un secteur. Il assure notamment les missions techniques et administratives présentées ci-après :*

- ◆ Assurer la conduite du réseau
- ◆ Assurer la maintenance du réseau
- ◆ Assurer la maintenance des branchements
- ◆ Assurer la maîtrise de la qualité de l'eau distribuée
- ◆ Assurer la maîtrise de la qualité du service
- ◆ Autres missions d'ordre général.

Missions	Tâches associées
Assurer la conduite de réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enregistrer les arrêts d'eau programmés dans le registre.</li> <li>✓ Informer les chargés de clientèle, les clients et les services communautaires.</li> <li>✓ Vérifier préalablement les organes hydrauliques.</li> <li>✓ Organiser et planifier la manœuvre des vannes.</li> <li>✓ Manœuvrer les vannes sur le terrain.</li> </ul>
Assurer la maintenance du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exécuter les arrêts d'eau.</li> <li>✓ Apporter conseil pour l'établissement du programme et des projets de renouvellement (Chantier de pose de conduite neuve et de renouvellement).</li> <li>✓ Assurer la surveillance du patrimoine (surveiller les chantiers se situant près des réseaux d'eau potable, identifier les tiers ayant provoqué des dégâts et signer le constat de dommage).</li> <li>✓ Assurer la gestion du réseau (manœuvres systématiques des vannes, manœuvres ponctuelles ou programmées des ouvrages hydrauliques, visite hebdomadaire des enregistreurs de pression, mise hors gel des conduites,</li> </ul>

## FICHE DE FONCTION « TECHNICIEN DE RESEAU »

	<p>manœuvre des interconnexions, mise à niveau des BAC).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assurer la recherche de fuite.</li><li>✓ Modifier les repères et les plans et les transmettre au bureau d'études.</li><li>✓ Assurer la gestion technico-administrative des interventions sur le réseau (contrôler les factures, demander les autorisations aux collectivités, gérer les fermetures de chantier, ...).</li></ul>
<b>Assurer la maintenance des branchements</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assurer la gestion des branchements (assurer les arrêts d'eau sur branchement).</li><li>✓ Participer aux études de dimensionnement.</li></ul>
<b>Assurer la maîtrise de la qualité de l'eau distribuée</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Instruire certaines réclamations clients (relevé de pression ponctuel et enregistrement, prélèvement d'eau pour analyse).</li><li>✓ Réaliser les enquêtes anti-pollution (sur le terrain) et instruire le dossier.</li></ul>
<b>Assurer la maîtrise de la qualité du service</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respecter les délais de travaux.</li><li>✓ Participer aux expertises suite à un sinistre.</li><li>✓ Constater les vols d'eau.</li></ul>
<b>Autres missions d'ordre général.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ces missions s'intègrent dans le management de la Qualité et dans le respect des procédures établies.</li><li>✓ Respecter et faire respecter les normes de sécurité.</li><li>✓ Ce poste peut être soumis à l'astreinte.</li></ul>

<b>FICHE DE FONCTION « TECHNICIEN DE RESEAU »</b>
---

--	--	--

Etablie par :	Approuvée par :	Le :
---------------	-----------------	------

	Spécificités locales