



**Le Syndicat Intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain
recrute un Pilote Raccordement (H/F) pour sa Régie RESO-LIAin
(Recrutement sur contrat de droit privé)**

Le Syndicat intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Il regroupe les 407 communes du département de l'Ain pour une population totale de 649 012 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 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

Le(a) pilote raccordement a pour mission principale d'assurer le lien entre les demandes de raccordements des clients du SIEA, les équipes développement et exploitation des réseaux SIEA, le service travaux et les entreprises partenaires du SIEA en charge du SAV.

Les missions :

Le(a) pilote raccordement intervient sur les missions du SIEA suivantes :

- Développement du réseau Li@in
- Exploitation du réseau Li@in
- Mise à jour du Système d'Information Li@in

Le(a) pilote raccordement intervient sur les processus suivants :

- Raccordement des abonnés à la Fibre noire
- Raccordement des abonnés à la Fibre éclairée
- Renseignements des clients (mail, tel etc)
- Gestion des incidents et SAV abonnés

Les activités principales :

- Assurer le suivi des ordres de travaux et de maintenance, et contrôle la tenue des délais,
- Elabore les tableaux de bords et revue quotidienne,
- Optimise et adapte les processus opérationnels du Service Client en accord avec le Responsable et les Assistant(e)s de Relations abonnés
- Gère la relation opérationnelle quotidienne avec les FAI, traite les dysfonctionnements et escalade les problèmes majeurs.
- Mesure les niveaux de services opérationnels journaliers et hebdomadaires,
- Supervise les processus en interaction avec les responsables opérationnels des fournisseurs d'accès à internet
- S'assure de la mise à jour des bases suite à la réalisation des travaux de raccordement.
- Traite les réclamations clients
- Assure l'interface entre les équipes travaux, et le service client.

Profil :

- Sens de l'organisation et rigueur indispensable
- Avoir une bonne expertise en :
 - o connaissance des réseaux
 - o communication
 - o capacité d'analyse
- Avoir des connaissances en :
 - o gestion de projets
- Avoir le sens de l'équipe
- Personne orientée "service" et en capacité de piloter la performance
- Expérience dans la qualité et la relation client
- Des connaissances en ITIL serait un plus

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 : 1^{er} septembre 2018

Candidatures à adresser pour le 30 juillet 2018 au plus tard :

par lettre de candidature, avec curriculum vitae, copies des diplômes et concours, 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

Pour tous renseignements complémentaires, s'adresser Monsieur Philippe Dubost – DGS –
ou M. Ludovic Veyret, Responsable service Clients à la régie RESO-LIAin - Tél. standard :
04.74.45.09.07



www.reso-liain.fr