FICHE DE POSTE

DÉNOMINATION DU POSTE :	CHARGE(E) DE RELATION CLIENTS	
Pôle :	Infrastructures	
Encadrement direct :	Responsable du pôle Infrastructures	
Conditions de travail :	*Lieu d'affectation :*	La Roche sur Yon
	Contrat de travail :	CDD jusqu'au 31/08/2026 *(dans le cadre d'un remplacement congé maternité)*
	Quotité de travail :	Temps plein
	Date de création :	16/10/2026
	Date souhaitée d'arrivée :	Dès que possible

MISSIONS PRINCIPALES :

Intégré(e) au sein du pôle Infrastructures de Vendée Numérique, le (la) chargé(e) de relation client organise et gère les demandes d'information multicanales (site internet, téléphone, courrier) des particuliers, des entreprises, des opérateurs et des collectivités.
Cette mission s'effectue dans le cadre du déploiement du réseau Très Haut Débit de Vendée Numérique et des opérations programmées d'extinction du réseau cuivre sur le périmètre d'intervention du GIP.

ACTIVITÉS :

Activités principales :

- Assurer l'information et l'accompagnement des particuliers, entreprises, opérateurs et collectivités concernant le réseau Très Haut Débit de Vendée Numérique, en répondant à leurs sollicitations d'ordre technique, commercial ou administratif. Les demandes sont principalement reçues via les formulaires de contact du site internet et l'adresse électronique générique de la structure.
- Traiter les demandes à l'aide de l'outil de gestion de la relation usagers/clients (Easiware), avec une activité majoritairement réalisée par écrit nécessitant de solides capacités rédactionnelles ainsi qu'un sens de la pédagogie et du service.
- Prise en charge des appels en lien avec cette activité.
- Suivi des outils de reporting permettant de mesurer quantitativement et qualitativement l'évolution des demandes d'information.
- Travailler en étroite collaboration avec les services de Vendée Numérique et les membres de l'équipe Infrastructures en charge du réseau Très Haut Débit.

FICHE DE POSTE

RELATIONS

Relations internes :

- Ensemble de l'équipe Infrastructures
- Pôle ressources (chargé(e) de communication)

Relations externes :

- Titulaire du marché (Altitude Infra)
- Collectivités (élus et mairie)
- Entreprises
- Particuliers
- Opérateurs

QUALITÉS ESSENTIELLES REQUISES :

- Intérêt pour le secteur des télécommunications et expérience commerciale / technique dans ce secteur.
- Sens de l'écoute et empathie.
- Gestion des litiges clients.
- Sens de l'organisation et de la méthode.
- Qualité rédactionnelle (excellente maitrise de la syntaxe et de l'orthographe).
- Goût affirmé du travail en équipe.
- Capacité d'initiative et d'organisation.

Observations complémentaires :

Profil souhaité (en termes d'expérience, de formation, de compétences principales) :

- Expérience appréciée sur un poste similaire, notamment dans le secteur des télécommunications ;
- Maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Outlook)
- Intérêt pour utiliser les outils cartographiques et techniques (SIG, outil de gestion de relation client (ex : Easiware) …).