



QUI SOMMES-NOUS ?

in BW est un partenaire économique et environnemental efficient et innovant sur son territoire, dans un contexte en évolution constante et au travers des 2 axes principaux que sont la digitalisation et la décarbonation.

in BW met ainsi son savoir-faire au service de ses associés, de ses "clients-citoyens" et des entreprises de son territoire dans plusieurs secteurs d'activité :

- Le développement économique et territorial ;
- La gestion du cycle de l'eau ;
- La gestion du cycle des déchets.

« Service, Efficience, Innovation, Epanouissement, Esprit d'équipe » sont les valeurs qui guident les collaborateurs d'in BW au quotidien dans l'accomplissement de leurs missions de service public.

Vous aimez le contact client et souhaitez jouer un rôle concret dans un service de proximité ? Rejoignez notre équipe et contribuez à un service essentiel au quotidien.

Pour notre service clientèle de notre département Eau Potable situé à Genappe, nous recherchons, sous contrat à durée indéterminée, un(e) :

GESTIONNAIRE FRONT OFFICE (F/H/X)

VOTRE MISSION

Vous accueillez, guidez et orientez les clients, répondez à leurs questions, les accompagnez dans leurs démarches, gérez les relevés d'index et transmettez les réclamations, afin de contribuer à une facturation correcte de la consommation d'eau et à la satisfaction de la clientèle.

Vos principales responsabilités sont les suivantes :

Accueil au guichet

- ✓ Vous assurez l'accès, accueillez les clients et visiteurs, les guidez et les orientez vers les personnes adéquates.

Gestion du courrier entrant et sortant

- ✓ Vous relevez le courrier, répartissez les e-mails dans la boîte dédiée, enregistrez et distribuez le courrier « clientèle ».
- ✓ Vous identifiez et enregistrez les réclamations des clients.
- ✓ Vous traitez les retours de courrier et investiguez les motifs (contact avec les familles, notaires, etc.).

- ✓ Vous complétez des tableaux, classez les courriers et préparez le courrier journalier sortant.

Explication et réponse aux questions des clients

- ✓ Vous réceptionnez les appels, les traitez (réponse aux questions, envoi de formulaires, etc.) ou les transférez si nécessaire.
- ✓ Vous expliquez et guidez les usagers sur différentes thématiques (consommation d'eau, changements, domiciliation, etc.), ainsi que sur les documents, le règlement et le site internet.
- ✓ Vous mettez à jour les données clients et créez des fiches.
- ✓ Vous transférez les situations complexes (conflits, contentieux, suspicions de fraude, surconsommations importantes, etc.).
- ✓ Vous planifiez les rendez-vous pour les releveurs en tenant compte des distances géographiques.

Gestion des index

- ✓ Vous générez et envoyez les courriers liés aux index.
- ✓ Vous vérifiez et encodez les index, analysez les écarts par rapport aux consommations antérieures et alertez le client si nécessaire.
- ✓ Vous complétez des tableaux de suivi, mettez à jour les bases de données et recherchez des informations.
- ✓ Vous traitez les anomalies et incohérences (enquête, confirmation d'index).
- ✓ Vous gérez les remarques liées à l'encodage des travaux ainsi que les premiers rappels en cas d'absence d'index.

Support à la facturation

- ✓ Vous expliquez aux clients le processus de facturation, le contenu des factures et la situation de leur compte.
- ✓ Vous accordez des facilités (échelonnements, reports d'échéance, etc.) dans le respect des critères définis.
- ✓ Vous annulez et créez des factures, et établissez des notes de crédit.
- ✓ Vous détectez et signalez les dysfonctionnements (ex. : lots de factures non distribués).

ENVIE DE NOUS REJOINDRE ?

Votre profil :

- ✓ Vous êtes titulaire d'un diplôme d'enseignement secondaires supérieures ou équivalent par expérience
- ✓ Vous avez une expérience professionnelle préalable de 3 à 5 ans

Vos atouts :

- Vous connaissez la géographie du Brabant wallon.
- Vous maîtrisez les règles et le processus de facturation.

- Vous disposez de connaissances de base relatives à la réglementation de l'eau issue du Code de l'eau (tarifs, contenu des factures, redevance anticipative...).
- Vous utilisez les outils informatiques courants.

NOUS OFFRONS

- Un contrat à durée indéterminée à temps plein
- Une culture d'entreprise qui valorise le bien-être des collaborateurs et l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Un environnement de travail dynamique et collaboratif.
- Un package salarial attractif, récompensant votre expertise et votre engagement :
 - o Une rémunération en phase avec votre expérience (à titre indicatif, le salaire brut mensuel pour 5 ans d'expérience est de 3.121,96 euros).
 - o Des avantages extra-légaux complets : prime de fin d'année, chèques-repas, assurance groupe, assurance hospitalisation et soins ambulatoires.

Envie de vous investir dans un rôle utile et concret ? Envoyez-nous votre candidature.

INTERESSE ?

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser au plus tard pour le 14 août 2026 inclus, à l'adresse suivante : <https://app.beehire.com/invite/xJtxvgOto> ou via le QR code suivant :



Une première sélection sera réalisée sur base du cv et de la lettre de motivation. Les candidats correspondant au profil seront invités à passer un test technique qui aura lieu le lundi 31/8/2026 en matinée. Les candidats ayant réussi le test technique avec un minimum de 70% seront invités à se présenter devant un jury de sélection.

Par le dépôt de votre candidature vous consentez explicitement à ce que vos données personnelles soient traitées par in BW et également, le cas échéant, par le consultant externe en charge de la sélection visée. Lors de la complétion de votre formulaire de candidature vous serez redirigé vers notre plateforme de recrutement Beehire (appartenant à Talentis Group). Vous devrez, avant envoi de votre candidature, consentir expressément aux conditions générales liées. Nous vous invitons à lire ces dernières attentivement.