

PROFIL DE POSTE

Agent de gestion administrative - relation usagers du service déchets

Titre métier

Agent administratif

Cadre d'emplois

Adjoint Administratif 1^{ère} classe – Cat C

Service d'affectation

Service Eau-Assainissement-Déchets

Position hiérarchique

Placé sous l'autorité du gestionnaire de la redevance incitative au sein du Service Eau-Assainissement-Déchets de La Roche-sur-Yon Agglomération

Missions

Au sein d'une collectivité mixte-urbaine de près de 100 000 habitants, engagée dans une politique d'incitation à la réduction des déchets depuis 2011 avec l'instauration de la redevance incitative, l'agent mène les missions principales suivantes :

- Assurer au quotidien la relation à l'utilisateur du service ;
- Assurer le suivi de la base de données des usagers redevables (particuliers, professionnels...) garantissant un maintien de la bonne qualité des données ;
- Participer à la facturation des redevances : incitative (RI) et accès en déchèterie.

Activités principales

1. Relation à l'utilisateur :

- Accueil, information et conseil des usagers du service
- Gestion des demandes des usagers : accueil téléphonique, mails de la boîte générique, formulaires du portail GRU, demandes Ecocito (logiciel métier de gestion des déchets)
- Gestion des réclamations de collecte en lien avec les techniciens

2. Gestion de la base de données des usagers redevables

A l'aide d'un logiciel métier, pour maintenir à niveau la qualité des données de la base des usagers (environ 42000) :

- Vérification et mise à jour des informations des comptes (redevables, adresses, bacs, badges d'accès aux Points d'Apport Volontaire (PAV) et en déchèterie)
- Vérification et enregistrement des justificatifs nécessaires
- Enregistrement des autorisations de prélèvement, des modifications de RIB, suivi des rejets

3. Facturation des redevances : incitative et accès en déchèterie

- Participation à la préparation de la facturation : contrôles de la base de données, intégration de données spécifiques
- Participation à la génération et au contrôle de la facturation
- Gestion des réclamations post facturation
- Emission et suivi des annulations et régularisations de factures suite aux réclamations
- Traitement des retours : NPAI (plis non distribués), Trésorerie, bailleurs...
- Intégration des fichiers Ordotip dans le logiciel
- Emission ponctuelle d'une facturation individuelle

4. Participation à l'élaboration des procédures internes de gestion

Relations fonctionnelles

En interne :

- le service Eau-Assainissement-Déchets
- le service des Finances
- les services d'accueil de l'Hôtel de Ville et d'Agglomération et des mairies annexes

En externe :

- les usagers du service
- les prestataires associés aux activités du poste
- les services du Trésor Public
- les services des communes de l'agglomération (accueil, urbanisme)
- les acteurs permettant le suivi de la base de données (agences immobilières, notaires, bailleurs, etc.)

Compétences et qualités requises

- Sens et goût du service public
- Aptitudes à l'accueil du public et à l'écoute active
- Capacité à rédiger, bonne maîtrise du français
- Rigueur – organisation – réactivité
- Résistance aux stress
- Confidentialité
- Sens du travail en équipe
- Capacité à rendre compte
- Maîtrise des outils bureautique Word, Excel, mail Outlook, capacité d'autonomie sur des logiciels métiers

Lieu de travail

La Roche-sur-Yon Agglomération – 54 rue René Goscinny – 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Temps de travail - horaires

35 heures par semaine

Accueil ouvert du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30

Horaires modulables dans le cadre de l'ATT

Régime indemnitaire

IFSE groupe 3

NBI accueil