



Ville préfecture, située au cœur de la Vendée, La Roche-sur-Yon est **un territoire dynamique** qui compte plus de 100 000 habitants au sein d'une agglomération composée de 13 communes.

## Fiche de poste : Agent administratif chargé de la relation usagers, gestion de la base de données et facturation

### Vos futures missions :

- Assurer au quotidien la gestion et le suivi des demandes des usagers.
- 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.

### Ce que l'on attend de vous !

#### Mission n° 1 : Traitement et suivi des demandes des usagers

- Information et conseil des usagers du service
- Gestion des demandes des usagers : réponse et traitement des sollicitations des usagers par téléphone, mail de la boîte générique, formulaire du portail GRU, demande Ecocito (logiciel métier de gestion des déchets)
- Gestion des réclamations en lien avec les techniciens.

#### Mission n° 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) :

- Information 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

#### Mission n° 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
- 

#### Mission n° 4 : Participation à l'élaboration des procédures internes de gestion

# Agent administratif chargé de la relation usagers, gestion de la base de données et facturation

## Service d'affectation :

La Roche-sur-Yon Agglomération - Direction Assainissement Prévention Gestion des Déchets – Service gestion des déchets

## 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 :

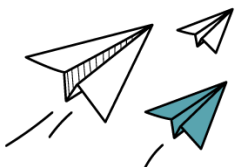
- les usagers du service
- les prestataires associés aux activités du poste
- les services du Trésor Public
- les services des communes de l'agglomération (accueil, urbanisme)
- les acteurs permettant le suivi de la base de données (agences immobilières, notaires, bailleurs, etc.)

## 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
- 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

## Avantages liés au poste :

- Régime indemnitaire
- Prime annuelle
- Prise en charge à 75 % de l'abonnement transports en commun + mise en place du forfait mobilité
- CNAS/COSEL
- Participation employeur prévoyance et contrat de mutuelle labellisé
- Titres repas



**Pour nous contacter et/ou postuler :**  
**recrutement@larochesuryon.fr** ou sur  
**emploi.larochesuryon.fr**