


Le Pays Rochois
RESSOURCES HUMAINES

Située au cœur de la Haute-Savoie, la Communauté de Communes du Pays Rochois rassemble 9 communes et près de **30 000 habitants** dans un territoire en pleine évolution.

En tant qu'agent de la CCPR, vous rejoindrez **une équipe de 140 agents exerçant 53 métiers différents** au sein d'une collectivité aux compétences diverses : petite enfance, gestion des déchets, eau, aménagement, administration, et bien d'autres, où chaque métier a un impact réel sur la vie des habitants.

Rejoignez **une équipe engagée** et contribuez pleinement à bâtir un territoire d'avenir, à taille humaine et porteur de projets.

**ON RECRUTE !**

# Responsable relation usagers et facturation OM H/F

Catégorie B ou C
Filière administrative
Agent de la FPT ou contractuel

## VOTRE FUTUR SERVICE

Sous la hiérarchie de la directrice de la gestion et prévention des déchets, le responsable des relations usagers et facturation des ordures ménagères est garant de l'organisation, du fonctionnement et la performance du service et encadre les agents du service. Il assure le comptage, la facturation et l'encaissement de la redevance ordures ménagères pour les particuliers et les professionnels. Il gère la relation contractuelle avec les usagers du service du service de collecte et participe à l'amélioration de la relation aux usagers.

## VOS MISSIONS

Les activités

- Accompagner, encadrer et organiser le service
  - Encadrer/animer les agents du service et veiller à leur bien-être
  - Favoriser la montée en compétence des agents, l'autonomie des agents sur leur poste
  - Organiser le travail et s'assurer de sa bonne exécution
  - Evaluer les agents du service
- Piloter l'offre de service
  - Organiser l'accueil physique et téléphonique des usagers

- Être garant de la qualité des réponses apportées aux usagers en veillant à ce que le service apporte une réponse à l'usager, soit directement, soit en sollicitant un autre service
- Assurer la gestion et le suivi contractuel régulier des abonnements avec les usagers, le pilotage des réclamations et la mise à jour des données dans de la base de données du logiciel de gestion des usagers
- Développer et suivre des indicateurs d'activité et s'assurer de la mise à jour régulière des tableaux de bord et indicateurs
- Participer à la rédaction des RPQS et rapport d'activité

- Réaliser la facturation et la comptabilité du service et assurer le suivi financier
  - Organiser la campagne de facturation des usagers
  - Garantir la qualité de la facturation (calcul, vérification et transmission des factures, relances, édition et suivi des rôles d'impayés)
  - Suivre les recettes du service (échéances, estimation des montants, suivi des encaissements…)
  - Suivre les montants à recouvrir
  - Participer à l'élaboration du budget
  - Mettre à jour les bases de données (mouvements, changements de compteurs…)

## VOTRE PROFIL

Savoirs (connaissances nécessaires pour agir)

- Maîtriser les nomenclatures comptables et leur spécificité
- Maîtriser les principes et les procédures comptables
- Connaître les rythmes des encaissements et décaissements de la collectivité
- Connaître les techniques des autorisations de programme et autorisations d'engagement
- Connaître les procédures internes et engagements de service en matière de relation usager

Savoirs faire (compétences opérationnelles)

- Piloter la performance
- Organiser une activité, anticiper et prioriser
- Savoir rédiger
- Savoir accompagner, conseiller, répondre aux demandes des agents/services
- Savoir gérer un conflit
- Promouvoir une action, une démarche

Savoirs relationnels (qualités personnelles et comportementales)

- Être autonome, organisé et rigoureux
- Faire preuve de discrétion
- Rendre compte
- Être force de proposition

## VOS AVANTAGES COMPLEMENTAIRES

- Statutaire + régime indemnitaire
- Adhésion au CNAS

**Adressez votre lettre de motivation et votre CV**
à Madame La Présidente de la Communauté de Communes du Pays Rochois

**Par courrier :**
Maison de Pays
1 Place Andrevetan
74 800 La Roche-sur-Foron

**Par mail :**
recrutement@ccpaysrochois.fr