

FICHE DE POSTE



Communauté de Communes du Plateau du Russey

Chargé(e) de la relation à l'utilisateur et à la facturation

Dans le cadre de la prise de compétence Assainissement au 1er janvier 2026, la Communauté de Communes du Plateau du Russey met en place un service unifié de relation aux usagers et de facturation, dédié à l'assainissement (collectif et SPANC) et aux Ordures Ménagères.

Ce poste vise à harmoniser les pratiques issues des communes, standardiser les procédures d'accueil et de gestion des dossiers, déployer un logiciel unique de facturation et améliorer la qualité du service rendu aux habitants.

Le/la chargé(e) de la relation usagers et de la facturation assure l'accueil physique, téléphonique et électronique des habitants, garantit la facturation des usagers des services Assainissement et Ordures ménagères, administre une base de données unifiée, gère les relations avec les usagers, assure le suivi des abonnements et des interventions, et contribue à la modernisation des outils numériques.

Cadre statutaire

- Filière administrative
- Catégorie C
- Grade : Adjoint administratif territorial
- Famille de métiers : Affaires générales – Accueil
- Métiers : Chargé(e) d'accueil, Assistant(e) de gestion administrative

Le recrutement est ouvert aux contractuels, à titre dérogatoire, en fonction des candidatures de fonctionnaires. Les agents non-fonctionnaires seront recrutés par contrat à durée déterminée (CDD) d'une durée maximale de trois ans, renouvelable dans la limite de six ans.

Conditions de travail et rémunération

- Rattachement hiérarchique : Directeur Général des Services
- Rattachement fonctionnel : Responsable du service Assainissement
- Durée de travail hebdomadaire : 35 heures
- Travail en lien permanent avec la responsable du service Assainissement et la chargée de mission Développement durable et Mobilité
- Les aspects relationnels sont essentiels pour ce poste
- Poste basé à la Maison des Services du Russey – 17 avenue du Maréchal De Lattre de Tassigny, 25210 Le Russey
- Prise de poste immédiate

La rémunération sera déterminée en fonction de la grille indiciaire de la FPT pour un adjoint administratif de catégorie C, en tenant compte de l'expérience.

Prime mensuelle et prime annuelle selon le RIFSEEP.

Avantages : titres-restaurant, CNAS, participation employeur mutuelle et prévoyance.

Profil recherché

Compétences principales

- Connaissances générales du fonctionnement d'une collectivité territoriale

- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Outlook)
- Appétence pour les logiciels métiers

Savoir-faire

- Accueillir et renseigner le public
- Organiser son activité et respecter les échéances de facturation
- Mettre à jour et structurer des bases de données
- Gérer un standard téléphonique
- Travailler en transversalité
- Polyvalence et adaptabilité

Savoir-être

- Sens du service public, écoute, diplomatie
- Rigueur, organisation, autonomie
- Discrétion et confidentialité

Expérience souhaitée : expérience en collectivité ou dans les domaines déchets/assainissement appréciée.

Expérience en accueil du public ou en facturation : un plus.

Descriptif des missions

1. Accueil physique, téléphonique et électronique des usagers

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et électronique des habitants
- Fournir un premier niveau d'information, notamment sur l'assainissement et la gestion des déchets
- Assurer le renseignement, l'accompagnement et l'orientation des usagers vers les services et partenaires
- Gérer les courriels du service et assurer le suivi des demandes

2. Gestion des relations avec les usagers

- Assurer la gestion globale des relations avec les usagers
- Suivre les abonnements : créations, résiliations, modifications
- Assurer la facturation des interventions chez les particuliers (SPANC, AC, prestations diverses)
- Gérer les mouvements liés aux ordures ménagères : délivrance et retour des bacs, déménagements, cartes de déchetterie.

3. Facturation des services Assainissement (AC/SPANC) et Ordures Ménagères

- Réaliser deux campagnes annuelles de facturation Assainissement (AC et SPANC) et Ordures ménagères
- Organiser son activité pour respecter le calendrier des facturations
- Préparer les données nécessaires : index, relevés, mouvements usagers
- Assurer le lien avec la Trésorerie, les prestataires, le délégataire et les agents techniques
- Vérifier et fiabiliser les données dans le logiciel de facturation

4. Gestion et fiabilisation de la base de données

- Créer, mettre à jour et fiabiliser la base unique des redevables
- Intégrer les arrivées, départs et déménagements
- Harmoniser les données provenant des communes, des agents techniques et des partenaires
- Garantir la qualité, la cohérence et la traçabilité des informations

5. Modernisation et harmonisation des outils

- Participer à la mise en place d'un logiciel unique de gestion et de facturation
- Participer à la migration des données, aux paramétrages, aux tests et à la formation interne
- Contribuer à la dématérialisation des processus administratifs
- Proposer des améliorations pour faciliter le parcours usagers

6. Gestion administrative transversale

- Tenir les tableaux de bord d'accueil, de facturation et de suivi usagers
- Assurer le classement et l'archivage (papier et numérique)
- Travailler en lien avec les prestataires de collecte et d'assainissement, CITEO, Gaz et Eaux, les communes et les services internes
- Garantir la confidentialité des données
- Participer à l'amélioration continue du service

Contact

Fanny FAIVRE-PIERRET – 03 81 43 81 26 – rh@cc-russey.fr

Candidatures (CV + lettre de motivation) à adresser à M. Gilles ROBERT, Président de la CCPR, avant le 20 décembre 2025.