

Direction Générale des Services Techniques

Service administratif - Relation clientèle

Agent en charge du secrétariat assainissement

Adapté du répertoire des métiers du CNFPT : Fiche n°03/A/02, 04/A/02 et 03/C/21

Poste affecté à	Responsable hiérarchique
	Responsable du service Eau potable et Défense incendie

Cadre statutaire	Catégorie : C
	Filière : Administrative
	Cadre d'emploi : Adjoint Administratif à Adjoint administratif principal 1 ^{ère} classe

Missions

Définition	<ul style="list-style-type: none">Participe à l'organisation pratique des services assainissement collectif et non collectif concernant la gestion des dossiers, l'accueil des abonnés et l'assistance administrative aux responsables des services Eau et Assainissement
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none">4 place Gauquelin Despallières à Bayeux8h30-12h00 et 13h30-17h00Poste occupé à temps pleinRythme plus soutenu en période de contrôle de bon fonctionnement périodique des installations d'assainissement non collectif
Contraintes spécifiques	<ul style="list-style-type: none">Travail essentiellement de bureauRespect d'horaires stricts permettant l'ouverture au publicAccueil physique et téléphonique avec souvent le traitement de plaintes ou de réclamations pouvant générer stress et/ou conflit
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none">Relations régulières avec le responsable hiérarchique, le responsable du service assainissement, le personnel technique du service, le service finances, et les abonnés.

Activités

Principales	<ul style="list-style-type: none">Suivi de la planification des rendez-vous et de l'agenda des équipes de contrôle assainissement collectif et non collectifRéalisation et mise en forme de travaux de bureautiqueSuivi des projets et activités du service assainissementAccueil téléphonique et physiqueGestion comptable du service assainissementTri, classement et archivage de documents
Spécifique	<ul style="list-style-type: none">Mise à jour des dossiers client en assainissement collectif et non collectif
Ponctuelles	<ul style="list-style-type: none">Soutien transversal du pôle relation clientèle eau et assainissement et secrétariat

Compétences

Savoir-faire	<p><u>Suivi de la planification des rendez-vous et de l'agenda des équipes de contrôle assainissement collectif et non collectif</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser l'agenda et prendre des rendez-vous en fonction des priorités du service assainissement collectif et non collectif (contrôles périodiques, ponctuels, ...) • Rappeler des informations importantes et transmettre des messages • Respecter les délais de transmission des documents <p><u>Réalisation et mise en forme de travaux bureautique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des notes et mettre en forme tous type de documents (courriers, rapports, ...) • Réaliser la saisie de documents de forme et contenu divers • Recevoir, filtrer et réorienter les courriers électroniques <p><u>Suivi des projets et activités du service assainissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place et renseigner les tableaux de bord • Suivre les activités du service assainissement collectif et non collectif et assurer l'information des abonnés • Intégrer les priorités du service dans la gestion quotidienne des activités administratives du service assainissement collectif et non collectif • Assurer le suivi des dossiers de demande d'aide de l'Agence de l'Eau pour les branchements chez les particuliers <p><u>Accueil téléphonique et physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseigner les interlocuteurs et relayer si nécessaire vers l'interlocuteur compétent • Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur • Traiter les réclamations, les plaintes en lien avec l'assainissement collectif et non collectif • Recevoir, filtrer et transmettre les messages • Gérer les situations de stress ou conflictuelles • Identifier et gérer la demande selon son degré d'urgence <p><u>Mise à jour des dossiers client en assainissement collectif et non collectif</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour et rechercher les coordonnées des propriétaires redevables de l'assainissement non collectif • Appliquer les procédures internes et la réglementation pour le recouvrement des factures, le traitement des plaintes et le suivi des dossiers d'assainissement non collectif (remboursement des avances, ...) • Informer des travaux à réaliser pour la mise à jour du dossier client • Informer les abonnés des évolutions en matière d'assainissement collectif et non collectif <p><u>Gestion comptable du service assainissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la bonne saisie des données et vérifier la validité des informations traitées en lien avec la facturation de l'assainissement non collectif et de la Participation Financière à l'Assainissement Collectif (PFAC) • Contrôler et éditer les factures de l'assainissement non collectif • Contrôler et émettre les titres exécutoires pour la perception de la PFAC • Appliquer les nomenclatures comptables nécessaires à l'exécution des opérations comptables, notamment l'émission des mandats et titres liés à la facturation • Exécuter des opérations de mandatement et d'ordonnancement pour le service assainissement collectif et non collectif • Préparer des échéanciers de paiement du service assainissement collectif et non collectif <p><u>Tri, classement et archivage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Classer et ordonner les dossiers et documents de manière simple et accessible à tous • Opérer un tri parmi les dossiers et documents
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • Accès sans concours au grade d'adjoint administratif 2^{ème} classe, concours ou examen professionnel adjoint administratif principal 2^{ème} classe • Autonomie dans l'exécution quotidienne des tâches et garant de l'exactitude de la facturation • Maîtrise des outils informatiques et bureautiques • Très bonnes capacités relationnelles et rédactionnelles • Sens du travail en équipe

Notifié à l'agent le :

Nom et signature du Responsable du service

Signature de l'agent

Validation du Directeur Général des Services