

La Communauté de communes du Guillestrois et du Queyras
(Hautes-Alpes)

recrute par voie contractuelle :

un(e) chargé(e) de gestion de clientèle Déchets / Assainissement

à temps complet (35 h hebdomadaires)

(Cadre d'emploi des adjoints administratifs)

Contexte

La Communauté de communes du Guillestrois et du Queyras (CCGQ), située dans les Hautes-Alpes, compte 15 communes et plus de 8 100 habitants permanents. Ce territoire de montagne, à vocation touristique, hiver comme été, présente de fortes variations saisonnières de sa population compte-tenu de sa fréquentation (sa population DGF est d'environ 20 000 habitants).

Elle gère par le biais de ses régies à autonomie financière, la collecte et le traitement des déchets ménagers et assimilés et l'assainissement collectif et non collectif. Le service des redevances émet, en moyenne, 10 800 factures pour la régie Déchets et 12 000 pour la régie Assainissement par an. Ce service gère également plusieurs centaines de réclamations, de demandes d'informations ou de changement d'adresse par mois. Enfin, avec la mise en place de la tarification incitative sur les Déchets, la gestion des cartes nécessite un accompagnement renforcé des usagers, qui conduit à renforcer le service.

C'est dans ce cadre que la Communauté de Communes du Guillestrois et du Queyras recrute, un ou une chargé(e) de gestion de clientèle Déchets / Assainissement.

Placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la Cheffe du service Finances, celui-ci/celle-ci assure l'accueil et l'information des usagers et abonnés du territoire pour la collecte de leurs déchets et l'épuration des eaux usées et participe à la mise en place des cartes Déchets. Il / elle apporte, plus généralement, une aide permanente au service des redevances. L'agent(e) est le garant de l'image du service public et de la Communauté de communes.

Activités principales

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers / abonnés en lien avec le service des redevances
 - Accueillir, renseigner, orienter les usagers / abonnés sur place ou par téléphone avec amabilité
 - Traiter les plaintes et les réclamations
 - Gérer les demandes émanant des usagers
 - Assurer un relais d'information des services communautaires concernés auprès des usagers / abonnés
 - Mettre à jour les dossiers clientèle
 - Planifier et suivre la relation clientèle
- Gérer les cartes Déchets
 - Attribuer les cartes aux nouveaux usagers, suivre les restitutions de cartes sur le logiciel métier

- Affecter les supports virtuels, les autocollants, ...
- Gérer les stocks de cartes, d'autocollants, de supports virtuels...
- Suivre les demandes via les formulaires du webusager
- Facturer les cartes perdues ou supplémentaires, les supports virtuels, les autocollants, ...

Activités annexes

- Participer à la gestion organisationnelle du service des redevances
- Editer les duplicatas de factures
- Effectuer des changements d'adresses sur les différents logiciels de facturation
- Proposer des courriers de réponse aux demandes des usagers / abonnés
- Gérer les formulaires web
- Suivre les anomalies de cartes
- Sortir les statistiques.
- Participer au développement des supports de communication en lien avec la chargée de communication de la Communauté de communes

Autres missions

- Assurer l'accueil des services communautaires
- Autres missions ponctuelles à la demande de l'autorité territoriale

Les candidats devront justifier de :

- Formation de secrétariat, ou comptabilité sanctionnée par l'obtention d'un diplôme de niveau BAC à BAC + 2 et/ou d'une expérience significative sur un emploi similaire
- Bonnes connaissances des logiciels de bureautique (Word, Excel) et des outils de messagerie (Outlook),
- Connaissance de logiciels de comptabilité publique et de transmission des actes ainsi que des outils de navigation internet,
- Bonnes aptitudes rédactionnelles,
- Connaissances en gestion de la clientèle et de la comptabilité,
- Sens du travail en équipe,
- Rigueur, d'organisation et de ponctualité dans le travail,
- Réactivité par rapport aux sollicitations de sa hiérarchie, d'anticipation par rapport aux délais impartis,
- Autonomie et de prise d'initiative tout en sachant rendre compte,
- Bonne capacité d'écoute, de pédagogie et de patience,
- Diplomatie, de discrétion, de réserve,
- Dynamisme.

Une bonne connaissance du fonctionnement des collectivités locales et des politiques publiques seront un plus. Vous montrez un fort intérêt pour le service public.

Conditions

Contrat : CDD de 6 mois renouvelable.

Salaire indicatif : 1 733,30 euros net mensuel, selon application de la grille des adjoints administratifs territoriaux en fonction de l'expérience et application du régime indemnitaire du grade. CNAS et participation employeur santé et prévoyance.

Lieu de travail : basé(e) au siège administratif de la Communauté de communes du Guillestrois et du

Queyras, situé Passage des écoles, BP 12 – 05 600 GUILLESTRE – déplacements fréquents sur le Guillestrois et le Queyras et déplacements occasionnels dans le département.

Temps de travail : temps complet (35h10 y/c journée de solidarité – possibilité d'aménagement de temps de travail avec RTT)

Horaires réguliers : du lundi au vendredi, sur le créneau minimal d'accueil de 9h à 12h et 13h30 à 16h30

Sollicitations possibles en dehors des horaires habituels de service.

Candidature

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) au plus tôt et dans tous les cas **au plus tard le 20 mai 2024** à : Monsieur le Président de la Communauté de communes du Guillestrois et du Queyras, Passage des écoles, BP 12 – 05 600 GUILLESTRE.

Candidatures numériques de préférence, avec accusé de réception demandé par l'expéditeur, à envoyer à contact@comcomgg.com

Lettre et CV à libeller de la manière suivante :

NOM-CV.doc

NOM-Candidature.doc

Renseignements auprès de : Madame COLOMBAN Elodie, Directrice Finances au 06.20.24.12.41.

Poste à pourvoir au 1^{er} juin 2024.

Entretiens prévus le 28 mai 2024.