

OFFRE D'EMPLOI

Agent chargé de la facturation et du recouvrement (H/F)

Date de publication : 27/04/2018

Lieu de travail : Annemasse

Filière : Administrative

Type de contrat : Poste vacant

Statut : contractuel ou titulaire

Catégorie statutaire : C (adjoint administratif)

Date limite des candidatures : 25/05/2018

Sous la responsabilité du responsable du service eau facturation, vous serez chargé (e) d'assurer les missions suivantes :

- Assurer la bonne gestion contractuelle et un bon relationnel avec les usagers du service de l'eau, et garantir la bonne gestion du comptage, de la facturation et l'encaissement des consommations d'eau potable.

Vos missions :

Gérer la facturation d'un secteur de l'Agglomération :

- contrôle des index relevés par les releveurs (consommations anormales, compteurs non relevés, compteurs bloqués, fiches d'intervention pour les services techniques, informations des abonnés...)
- Gérer la facturation (calcul, édition, et vérification des factures, édition des rôles et transmission à la Régie suivi de la mise sous pli par le prestataire...)
- Accueillir les usagers souhaitant des renseignements (factures, processus d'inscription, relation contractuelle)
- Réorienter les demandes concernant les services techniques avec le souci de faciliter les démarches de l'utilisateur

Gérer le contentieux (contestations, impayés...)

- Suivi des dossiers récurrents
- Envoi et suivi des rappels à partir de fichiers extraits et exploités en bureautique et du logiciel de facturation / recouvrement
- Pour les impayés concernant les abonnés « actifs », analyse des dossiers au cas par cas
- Pour les impayés concernant les abonnés radiés, suivi permanent en collaboration avec la Trésorerie Principale
- Gestion des coupures d'eau pour impayés

Gérer les interventions (affaires, fiches travaux...)

- Pose, dépose, changements de compteurs ; diverses interventions sur les compteurs,...
- Facturation ponctuelle des travaux refacturés aux usagers

Gérer les réclamations usagers

- Instruire et qualifier les réclamations attribuées en traitement.
- Proposer une réponse et solution.
- Superviser le délai de réponse.

Mettre à jour les fichiers

- Demande de révision de factures (avenants) en respectant la réglementation
- mise à jour de la situation des usagers pour l'assainissement collectif et non collectif
- Création et suivi des dossiers d'individualisation des compteurs

Suivi et mise à jour d'indicateurs

- Suivi du taux d'impayé des factures envoyés
- suivi d'indicateurs (taux de recouvrement à chaque étape, nombre de relance, nb d'appels...)
- Suivi de dossiers particuliers à la demande du responsable de service

Nous recherchons :

- Baccalauréat
- Expérience souhaitée en gestion administrative, accueil clientèle, facturation
- Aisance dans l'utilisation des logiciels :
 - de facturation et gestion du contentieux développés par la société EGEE
 - bonne pratique de la Bureautique : WORD, EXCEL,...
- Capacités de rédaction
- Bonne connaissance des procédures de recouvrement des factures d'eau
- Expérience de gestion de clientèle appréciée.
- Bonne présentation et discrétion
- Capacité à s'adapter à un environnement technique
- Goût pour les relations professionnelles avec des publics divers
- Dynamisme, Sens de l'initiative, Rigueur, discrétion
- Sens du travail en équipe

Les petits plus :

Prime de fin d'année (proratisée), Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (train, bus), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS.

Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours, 36h30, 29 jours de congés annuels

Annemasse Agglo en un clin d'œil :

Le territoire d'Annemasse Agglo c'est 12 communes : Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux et Ville-la-Grand. Située en Haute-Savoie, l'agglo fait partie du bassin de vie du Grand Genève.

Avec ses 90 045 habitants, Annemasse Agglo s'étend sur un territoire de 73,69 km², entouré du massif des Voirons et de celui du Salève, avec au cœur de ses préoccupations les thématiques suivantes :



Merci d'adresser votre candidature (**CV accompagné obligatoirement d'une lettre de motivation**) à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à : recrutement@annemasse-agglo.fr

<https://www.annemasse-agglo.fr/>