FICHE DE POSTE

AGENT(E) ADMINISTRATIF(VE)

I. OBJECTIFS :

Sous la responsabilité de la responsable du service Administratif et financier, l'agent administratif accueille le public, effectue les diverses tâches administratives et assure le secrétariat pour la Direction Eau Assainissement GEMAPI.

II. MISSIONS :

Missions principales (hors régisseur de recettes)

Mission 1 – Accueil du public

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des personnes
- Maintenir une posture professionnelle face à un public difficile
- Évaluer les problématiques spécifiques des personnes qui se présentent à l'accueil et assure les démarches nécessaires
- Écouter, conseiller et orienter, selon les cas, les usagers

Mission 2 – Assurer au quotidien la gestion et la relation clientèle

- Assurer le secrétariat du service
- Saisir les index (issus de la relève des compteurs) au logiciel de facturation pour le secteur en régie
- Diffuser et afficher les résultats des analyses d'eau potable
- Participer à la gestion de l'ensemble des demandes et réclamations (ouverture, enregistrement, suivi, classement, etc.)
- Maitriser et appliquer la règlementation en vigueur et les règlements de service pour renseigner et orienter le public

Mission 3 – Effectuer les tâches administratives du service

- Enregistrer le courrier reçu et rédiger les courriers
- Traiter administrativement les rapports du service exploitation de la DEAG à l'attention des usagers en lien avec les logiciels métiers associés
- Classer et archiver la documentation liée à l'activité du service
- Gèrer le stock de fournitures courantes pour l'ensemble du service

**Cette fiche de poste est un document d'aide à la gestion du personnel.*
Elle est évolutive et susceptible d'être modifiée suivant les évolutions et services.

- Suivi des contrats de prestations de service pour la DEAG
- Alerter des services de la DEAG (Service Exploitation / Service Travaux/Réseaux)

Mission 4 – Facturation du service

- Etablissement des devis aux usagers
- Assure les tâches de facturation : traitement des relevés de compteur, PFAC, …
- Réalisation et/ou correction de factures – Tableaux de bord.
- Contrôler valider et éditer les rôles de facturation
- Gestion administrative des contrats d'individualisation

Missions complémentaires (en cas de nomination en qualité de régisseur de recettes)

Mission 5 - Encaissement des recettes réglées par les usagers de la collectivité

- Encaisser les recettes prévues dans l'acte de création de la régie selon les moyens de paiement prévus dans cet acte
- Gérer les procédures d'encaissement et/ou de paiement dans les limites autorisées
- Gérer les moyens de paiement (gestion des commissions bancaires, etc.)
- Encourager l'utilisation par les usagers des moyens dématérialisés de paiement
- Remettre obligatoirement un justificatif de paiement à la partie versante en cas de paiement en espèces

Mission 6 - Versement et justification des sommes encaissées auprès du comptable public

- Conserver l'encaisse dans la limite du montant défini par l'acte de création de la régie
- Produire les pièces justificatives auprès de l'ordonnateur ou du comptable et effectuer le versement de l'encaisse selon la périodicité établie

Mission 7 - Gestion des impayés

- Transmettre les factures impayées au service financier de la collectivité pour émission de titres de recettes
- Émettre une demande de paiement valant relance, dans l'hypothèse d'une régie prolongée
- Signaler les anomalies de paiement au comptable assignataire

III. CARACTERISTIQUE DE L'EMPLOI :

Secteur géographique : Siège social basé au 28, rue des Tamarins
Zone Pôle Bois
BP 124
97470 SAINT-BENOIT

IV. COMPETENCES REQUISES :

- **Savoirs (connaissances de base ou fondamentales) :**

  - Accueil du public,
  - Secrétariat,
  - Comptabilité
  - Fonctionnement des collectivités territoriales
  - Bon relationnel avec les usagers
  - Connaissance du Territoire ;

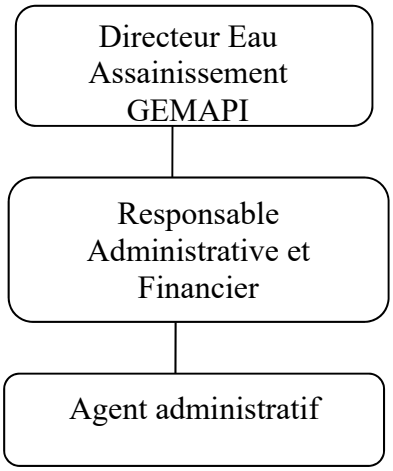
- **Savoir-faire (expression, aptitude,…)**

  - Aptitude au travail en équipe ;
  - Qualités relationnelles et pédagogiques ;
  - Qualités organisationnelles
  - Capacités rédactionnelles, esprit d'analyse et de synthèse ;
  - Outils bureautiques Word, Excel, scanners, outils de messagerie et internet

- **Savoir Etre (comportement, attitude,…)**

  - Capacité d'écoute et de communication, de collaboration et d'argumentation
  - bon communicant, bon relationnel ;
  - Sérieux et rigoureux, respectueux des consignes ;
  - Discrétion ;
  - Sens du service public et respectueux des usagers
  - Savoir rendre compte ;
  - Réactivité, adaptation et anticipation ;

V. POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE :



VI. CONTRAINTES :

- Travail en bureau
- Contacts avec les usagers et les entreprises

VII. CONDITIONS D'ACCES :

Cadre d'emploi : Filière Administrative

Ce poste est placé sous l'autorité directe de la Responsable Service Administratif et Financier