



Le SMICVAL recherche sa /son

## **Chargé.e de facturation & de relation usagers (F/H)**

Filière Administrative – Catégorie B

Le SMICVAL du Libournais Haute-Gironde, regroupant 138 communes de Gironde et 200 000 habitants, assure une mission de service public de collecte et de valorisation des déchets ménagers. Dans le cadre d'une nouvelle stratégie à 2030 dénommée **IMPACT**, le Syndicat a pour but d'engager une phase de transition importante à travers une bascule de son modèle actuel de territoire vers une dynamique positive **Zéro Waste**.

**Dans ce cadre, le SMICVAL recrute un(e) Chargé.e de facturation & de relation usagers (particuliers, professionnels et collectivités) pour coordonner la facturation des services du syndicat, développer une relation de confiance et de qualité avec les usagers du territoire et faciliter leur adhésion à la future tarification incitative.**

**Rattachement hiérarchique :** Responsable commercial

### **Missions principales :**

- **1/ Responsable de la gestion et de la fiabilisation de la facturation directe du syndicat**

Vous gérez et coordonnez la facturation des services soumis à redevance spéciale aux professionnels et aux collectivités puis de la tarification incitative jusqu'au déploiement à l'ensemble des usagers. Vous veillez à la mise en œuvre cohérente de cette activité en bonne intelligence avec les autres membres de l'équipe. La tarification incitative est un des leviers de la stratégie Impact, à travers son « signal prix » qui contribue à la réduction des déchets à la source. D'ailleurs, vous contribuez pleinement à la conduite du changement interne et externe liée à ce nouveau mode de facturation.

Vous effectuez également la facturation et le suivi des prestations additionnelles ainsi que la gestion comptable associée.

- **2/ Proactif dans l'accueil et la relation avec les usagers**

Vous participez à la construction et au développement d'une relation de confiance et de qualité avec les usagers du territoire et facilitez leur adhésion à la nouvelle tarification incitative. Vous assurez un accueil et une gestion efficace de leurs demandes, avec clarté et précision, en particulier dans le traitement des réclamations complexes. Proactif en matière de facturation et de recouvrement, vous allez à la rencontre des usagers lors des opérations d'inspection ou de régularisation sur le terrain.

- **3/ Garant de l'analyse et du suivi de la performance du service**

Votre esprit analytique vous permet de réaliser le suivi de la performance du service et des objectifs budgétaires, et de proposer des actions dans une démarche d'amélioration continue.

Vous renseignez, analysez, priorisez et effectuez le suivi : du tableau de bord commercial, des réclamations afférentes à la facturation, des créances usagers et du recouvrement par le Trésor Public.

Vous êtes en veille sur votre domaine d'activité et anticipez les évolutions à venir.

- **4/ Acteur de la réussite des projets du service : à court terme la mise en place du CRM**

Dès votre prise de poste, vous participez à la définition des besoins et à la mise en place du progiciel CRM en cours de développement puis veillez à « faire vivre » le nouvel outil en interne. Vous serez en charge de simplifier et d'effectuer la mise à jour des processus commerciaux selon le référentiel interne qualité. De plus, vous participez au nettoyage de la base de données des professionnels en vue de leur gestion dans le nouvel

outil puis plus largement aux opérations de mise à jour de la base de données de l'ensemble des usagers en vue de la mise en œuvre efficace de la tarification incitative.

Pédagogue, vous accompagnez la montée en compétences des nouveaux membres de l'équipe.

- **5/ Moteur du système de management Qualité Sécurité Environnement (QSE)**

Dans le cadre de la triple certification, vous déclinez les objectifs des politiques QSE dans l'ensemble de vos activités en visant à l'amélioration continue. Dans le cadre de la diffusion de nos engagements qualité de service intitulés : « La qualité, notre engagement de service public », aboutissement du projet Satisf'Action 2020, vous êtes garant d'une démarche d'amélioration continue de la satisfaction usager.

### **Profil :**

Diplômé d'une formation supérieure en commerce (Bac à Bac+3), vous êtes doté d'une expérience d'au moins 3 ans en gestion de la relation client. Véritable facilitateur et médiateur, vous êtes reconnu pour votre sens du collectif et votre esprit de coopération.

Soucieux de l'environnement, vous êtes sensible à la démarche Zero Waste.

Doté de véritables qualités relationnelles, vous êtes reconnu pour votre bienveillance, votre curiosité, votre sens de la pédagogie et du conseil.

Autonome et rigoureux, vous possédez des capacités d'analyse, de synthèse et d'adaptation. Enfin, votre ouverture d'esprit et votre capacité à travailler en transversalité vous permettront de réussir cette mission.

Vous bénéficiez d'une aisance rédactionnelle et vous maîtrisez les outils informatiques. Vos connaissances du domaine de la gestion des déchets et de l'environnement des collectivités territoriales sont des atouts pour réaliser cette mission.

### **Conditions du recrutement :**

Poste basé à Saint-Denis-de-Pile (45km de Bordeaux) mobilité sur l'ensemble du territoire du SMICVAL.

Recrutement statutaire ou à défaut contractuel.

Poste à pourvoir dès à présent.

Horaires variables selon les modalités du forfait.

Avantages : 8 semaines de congés payés, primes de vacances, adhésion au CNAS, participation de l'employeur à la restauration collective.

### **Candidature :**

Elle doit comprendre un CV et une lettre de motivation (réf : Chargé de facturation).

Merci d'adresser votre candidature par voie postale ou par mail ([drh.recrutement@smicval.fr](mailto:drh.recrutement@smicval.fr)) à :

Monsieur Sylvain GUINAUDIE Président du SMICVAL  
8 Route de la Pinière, 33910 Saint-Denis-de-Pile

**Limite de dépôt des candidatures le 5 septembre 2021**

*L'annonce est disponible sur notre site internet : [www.smicval.fr](http://www.smicval.fr)*