

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Responsable de l'équipe Accueil Usagers et du suivi des dossiers usagers non conforme
Date de mise à jour de la fiche de poste	07/07/2022
N° de référence du poste	95498

Pôle	Ingénierie et Services Urbains		
Direction	Direction de l'assainissement	Missions	Collecter et évacuer à la rivière, au moindre coût, les eaux usées et les eaux pluviales sans nuisance pour les usagers, le personnel, la rivière dans les conditions fixées par la réglementation
		Effectif	136
Service	Contrôle Qualité	Missions	Ce service à en charge : - la gestion des demandes des usagers et notamment l'autorisation et le contrôle des installations d'assainissement - l'autosurveillance des systèmes d'assainissement et le diagnostic permanent - la mise en place et l'animation du système de management Qualité, Sécurité et Environnement
		Effectif	25
Agent : nom, prénom et matricule <i>pour les recrutements seulement</i>			

Cadre statutaire	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste <i>(si besoin)</i>
	Administrative/Technique	B	Rédacteur/Technicien	4.3

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Responsable Unité Usagers
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	5
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
	5

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	Ensemble des cellules de la direction de l'assainissement
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	Service Immo - Service Foncier - Pôle administratif de la DV
	Avec les élus
	Sans objet
	En externe
	Usagers, promoteurs, Syndics de copropriété Trésorerie principal municipal de Rennes SPL CEBR – VEOLIA – SAUR – Les services administratifs des communes de RM

Attributions du poste (finalité générale du poste)	Responsable Accueil Usagers - Suivi des dossiers non-conformes
--	--

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune
Mission 1	Encadre et organise le travail de l'équipe	40 %
Activités	Objectifs	
Accueil physique des usagers	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Accueillir les usagers sur les plages d'ouverture du service	
Accueil téléphonique des usagers	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Répondre à 90 % des appels sous 10 secondes	
Messagerie de la direction	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Assurer la relève quotidienne des courriels	
Courrier entrant de la direction	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Traiter les courriers entrants	
Réception et transmission des demandes et des réclamations	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Assurer la saisie dans les outils métiers des demandes et réclamations	
Prise de rendez	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Assurer la planification de contrôles à 15 j. avec prise en compte des secteurs prioritaires	
Secrétariat	Mettre en place l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Assurer la préparation, mise à la signature et envoi des correspondances	
Contrôle du neuf et Recouvrement de la PFAC	Mettre en œuvre l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Réaliser les contrôle des immeubles neufs et facturer la PFAC	
Traitement des demandes d'information sur l'assainissement	Mettre en œuvre l'organisation et disposer des moyens nécessaires pour Assurer le traitement des demandes de contrôle (vente notamment)	
Gestion des absences	Planifier les absences des agents en adéquation avec la continuité de service	
Évaluation des agents	Réaliser les entretiens et évaluations des agents	
Lien entre le responsable d'unité et les agents	Faire remonter les difficultés rencontrées par les agents	
	Transmettre les consignes du responsable d'unité aux agents	
Évaluation des agents	Réaliser l'entretien et l'évaluation annuelle des agents	
Mission 2	Organise et réalise le suivi des dossiers non conformes (assainissement collectif et assainissement non collectif)	55 %
Activités	Objectifs	
Enregistrement des non-conformités	Disposer d'un inventaire exhaustif des dossiers de contrôle non conformes avec classement par gravité	
	Calculer et analyser les indicateurs de taux de mise en conformité	
Suivi des dossiers Non Conformés	Disposer d'une stratégie et des modes opératoires définissant les modalités de suivi des dossiers non conformes	
	Préparer les courriers de mise en demeure et relance	
	Assurer la relance des usagers en fonction de la gravité des non-conformités	
	Assurer la gestion téléphonique et écrite des demandes provenant des usagers	
Mission 3	Garantir et améliorer le bon fonctionnement de nos activités	5 %
Activités	Tâches	
Préserver sa santé, sa sécurité et celle de ses collègues	Signaler à l'encadrement toute situation dangereuse ou potentiellement dangereuse	
Limiter l'impact environnemental de nos activités	Signaler au service concerné toute situation générant une pollution (réseau bouché, rejet d'hydrocarbure...)	
Garantir et améliorer la fiabilité de nos activités	Se former et former les nouveaux collègues	
	Participer à l'amélioration de l'organisation de nos activités	
Mission de remplacement ou de suppléance	Agent chargé de suivi des PFAC et des demandes d'information	

Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	Sans objet
---	------------

Compétences liées au poste	
Connaissances et savoir-faire souhaités	Connaissances de la réglementation concernant les usagers du service assainissement
	Connaissance du fonctionnement des réseaux d'assainissement
	Bonnes aptitudes rédactionnelles
	Aptitude au travail en équipe
	Rigueur, méthode et sens de l'organisation
	Maîtrise de la bureautique
	Sens de l'accueil du public
Autres pré-requis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	Bac, Bac +2
	Expérience en collectivité souhaité

Activités interdites	Intervention en espaces confinés (égouts visitables, fosses, regards)	X
	Travaux sur matériaux amiantés (retrait et maintenance)	X
	Locaux et matériaux électriques	X
	Conduite d'engins	X

Environnement du poste	
Horaires	8h30-12h30 et 13h30 - 17h00
Temps de travail	37h30
Lieu de travail	71, rue Dupont des Loges
Éléments de rémunération liés au poste <i>(NBI ...)</i>	Sans objet
Conditions particulières d'exercice des missions <i>ex. poste itinérant, astreintes...</i>	Sans objet
Moyens matériels spécifiques	Sans objet
Dotations vestimentaire	Sans objet

Fonction correspondant <i>Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra</i> <i>Cocher les missions assurées</i>	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / PDA	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Coriolis	
	Propreté	
	Congés	
	Formation	

Missions de sécurité au travail <i>Cocher les missions assurées</i>	Réaliser l'accueil sécurité des nouveaux embauchés*	
	Établir les plans de prévention*	
	Établir les protocoles d'interventions*	
	Suivre le(s) registre(s) Hygiène et Sécurité (vert)	
	Suivre le(s) registre(s) Incendie (rouge) *	
	Agent Chargé de la Mise en Œuvre des Règles d'Hygiène et de Sécurité (ACMO)	
	Agent Chargé des Fonctions d'Inspection (ACFI)	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
Chargé d'évacuation		

	Correspondant formation	M. DE OLIVEIRA
	Correspondant congés	M. DE OLIVEIRA

Principaux interlocuteurs de l'agent	Correspondant restauration / PDA	M. DE OLIVEIRA
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	M. DE OLIVEIRA
	Correspondant informatique	R. LAHOGUE
	Assistant de prévention	Y. LEFEBVRIER
	Chargé(e) de ressources humaines	M. DE OLIVEIRA

Validation du chef de service	Nom : Sébastien LEGRUEL Date : 07/07/2022
Validation du chargé RH	Nom : Date :