

Responsable du pôle service aux usagers / régisseur de recettes

Cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux

Organisme émetteur : Ville de Versailles

Localisation du poste : 3bis passage Pilâtre de Rozier 78000 VERSAILLES

Direction concernée

Direction de la Sécurité

Service concerné

Administratif et financier

Catégorie du poste

Catégorie B

Poste ouvert aux

Contractuels
Titulaires

Type de poste

Poste à temps complet

Vos missions

Missions principales

Le Pôle service aux usagers assure l'accueil de premier niveau de la direction de la sécurité, la délivrance des abonnements de stationnement sur voirie et du parking de l'avenue de Sceaux, la gestion des objets trouvés, le suivi administratif et la délivrance des autorisations de stationnement des taxis et les notifications administratives.

Encadrement de proximité des agents du pôle

- Coordonner/conduire, accompagner et contrôler l'activité du pôle conformément aux instructions reçues
- Planifier les missions de l'équipe, tout en assurant la continuité du service public
- Procéder à l'entretien annuel des agents et à leur évaluation
- Émettre des propositions pour améliorer la gestion du pôle

Régisseur de recettes

- Assurer les fonctions de régisseur de recettes de la délivrance des abonnements de stationnement sur voirie et des forfaits de post-stationnement :
 - Procéder à l'encaissement des recettes de la collectivité pour le compte du comptable public
 - Tenir la comptabilité de ces opérations
 - Contrôler les éléments juridiques et comptables nécessaires à l'encaissement des recettes et suivre les mouvements du compte bancaire
- Suivre l'émission mensuelle des prélèvements SEPA et des impayés
- Gérer et assurer le suivi des résiliations, des annulations et des rétractations des abonnements de stationnement en lien avec le régisseur d'avances le cas échéant ; émettre les courriers nécessaires
- Suivre les litiges en matière de paiement et prendre toutes les mesures nécessaires
- Rédiger et mettre à jour les procédures de régie et s'assurer qu'elles sont suivies
- Organiser l'activité de la régie et encadrer l'équipe (suppléant et mandataires)
- Assurer la formation interne et suivre le niveau de connaissances des suppléants et des mandataires, en liaison avec la hiérarchie et la direction des finances
- Parking de l'avenue de Sceaux : suivre l'émission et le retour des accès ; émission des états de recouvrement si nécessaire

Accueil de premier niveau

- Coordonner l'accueil physique, à distance et téléphonique
- Être en capacité de répondre aux différentes demandes des usagers en apportant une réponse adaptée, dans les délais
- Contribuer à la lisibilité de l'accueil
- Maintenir le niveau d'exigence en matière de gestion de l'accueil par la mise en place de procédures, d'accompagnement des agents et en assurer le suivi

Suivi de l'activité

- Renforcer le dispositif de contrôle interne, optimiser la performance et la qualité de la gestion du pôle, en lien avec la hiérarchie et les directions associées
- Suivre la délivrance des abonnements de stationnement par la mise en place des outils nécessaires
- Suivre l'évolution des recettes en lien avec la direction des finances et la comptable du service

Suivi des projets du pôle et transformation

- Participer à toutes les actions relatives à la préparation des projets

- Accompagner activement les projets du service, notamment ceux en lien avec l'accueil du public (analyse, paramétrage, transfert de compétences, accompagnement de la conduite du changement des utilisateurs finaux...)
- Être le relais opérationnel de la hiérarchie dans le cadre du chantier de modernisation « Stationnement innovant », signaler tous les incidents selon le cahier des charges et émettre des propositions d'amélioration, le cas échéant
- Mettre en place et renseigner les indicateurs de suivi de projet
- Analyser les incidents, les signaler aux prestataires et suivre leur résolution
- Participer aux comités techniques

Missions ponctuelles

Archivage

Votre profil

Formation

- Niveau II
- Accueil des usagers
- PSC1 et utilisation d'un défibrillateur

Expérience

- Régisseur de recettes
- Encadrement de proximité

Savoir-faire

- Manager l'accueil de la direction de la sécurité (capacité à motiver et à animer une équipe)
- Connaissance comptables et administratives
- Formation sur l'accueil des usagers
- Maîtrise de l'outil informatique (Office 365, Teams, progiciels métiers)

Savoir-être

- Sens du travail d'équipe et qualités relationnelles
- Aptitude à gérer des dossiers, sens de l'organisation
- Grande disponibilité, rigueur, polyvalence, ponctualité
- Intégrité, sens du service public
- Discrétion professionnelle

Conditions d'emploi

Cycle de travail

Poste à 37h30 / semaine

Nombre de jours de congés

25 jours de congés, 15 RTT et 2 jours de fractionnement sous condition

Avantages

Participation de la Communauté agglomération à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance

Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 75%

Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)