

recrute par voie statutaire :

**Un chargé de la relation aux usagers (h/f) pour sa  
Direction Prévention et Gestion des Déchets  
(Cadre d'emplois des adjoints administratifs)**

Sous la responsabilité du responsable des pôles Information / Logistique & Précollecte, et en lien étroit avec les autres chargés de pôle, vous êtes l'interlocuteur privilégié des usagers, des professionnels et des élus sur toutes les questions relatives à la prévention et à la gestion des déchets. Votre action s'inscrit dans le souci constant d'améliorer la réactivité du service aux demandes formulées, le contenu et détail de l'information donnée aux interlocuteurs du service, la proximité avec les communes par une communication précise et efficace. Vous prenez plus particulièrement en charge les missions suivantes :

- l'accueil physique et téléphonique, mail, des usagers, des professionnels et des élus au siège de l'hôtel de communauté et potentiellement en permanences délocalisée
- proposition, réalisation et tenue des tableaux de bord quantitatif et qualitatif liés aux relations usagers
- le conseil et la délivrance de primo-renseignements tous pôles d'activités confondus (pré-collecte-collecte- déchèterie- à terme tarification incitative...)
- la délivrance des outils mis à la disposition des usagers (à terme carte d'accès en déchèterie, sacs de tri ...)
- les prises de rendez-vous avec les usagers relatifs à une opération de précollecte ou à une visite à domicile (composteurs – maintenance bacs de collecte – explication de consignes de tri...)
- l'organisation des demandes d'informations au sein des différents pôles : de la demande à son traitement (mise en place de procédures et modes opératoires, mise à jour du logiciel)
- renseignements des usagers « en direct » lors de la collecte via les informations de géolocalisation remontant des bennes de collecte
- la planification d'activités et leur suivi (programmation des animations

pédagogiques, des opérations porte-à-porte, séances de sensibilisation, visites de sites conduites par les animateurs tri prévention)

- la réalisation de travaux administratifs et bureautiques (notes, comptes-rendus, bilans d'actions, tableaux de bord, participation au rapport annuel, rédaction de conventions de prêt, gestion de stocks, tenue à jour de listings...)

- l'assistance au pilotage d'événements prévention et tri (logistique, inscriptions...)

- la contribution au développement de la communication interne et externe (réalisation de supports de communication, participation à la mise à jour des informations sur site internet /intranet, veille quotidienne de la presse locale et presse spécialisée...)

- la participation à la vie de la direction (réunions de service, projets transversaux...)

### **Profil :**

- Bac avec expérience significative ou bac + 2 dans le domaine administratif
- Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, logiciels métiers)
- Connaissance du fonctionnement des collectivités locales appréciée
- Sensibilité aux questions relatives à l'environnement

### **Qualités requises :**

- Qualités relationnelles, écoute et sens de l'adaptation
- Capacité à gérer des situations conflictuelles et à faire face à des publics difficiles
- Très bonnes aptitudes rédactionnelles
- Rigueur, organisation et implication
- Autonomie
- Sens du service public
- Goût pour le travail en équipe

### **Particularité du poste :**

- 36h25 – travail sur 5 jours
- Déplacements ponctuels sur l'ensemble du territoire de l'Agglo (47 communes)

### **Lieux de travail :**

- Agglo, place du 13<sup>ème</sup> Régiment de Génie – EPERNAY

**Rémunération :**

Statutaire, régime indemnitaire, adhésion au CNAS et participation à la garantie maintien de salaire

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) **avant le 31 août 2020** à : Monsieur le Président, Direction des Ressources Humaines, Hôtel de Communauté, place du 13<sup>ème</sup> Régiment de Génie, BP 51331, Epernay Cedex

Ou par voie électronique : [recrutement@epernay-agglo.fr](mailto:recrutement@epernay-agglo.fr)