

# OFFRE D'EMPLOI



## LA COMMUNAUTE DE COMMUNES SEVRE ET LOIRE RECRUTE UN(E) CHARGE(E) D'ACCUEIL POLYVALENT(E) POUR LE SERVICE DE GESTION DES DECHETS

Temps complet - Adjoint administratif  
Recrutement sur un emploi contractuel – CDD 1 an

Territoire situé en périphérie nantaise, la Communauté de communes Sèvre & Loire comprend 50000 habitants, 11 communes, 280 agents. L'organisation des services de l'intercommunalité se déploie en 5 pôles (ressources, animation du territoire, aménagement et attractivité du territoire, environnement et patrimoine, et solidarité)

### DESCRIPTION DU POSTE

Suite à des mobilités internes, le service recherche un(e) chargé(e) d'accueil polyvalente. Sous la responsabilité du Manager Prévention, collecte des déchets et transition écologique, vous intégrez le service prévention et collecte des déchets, composé de 6 agents. Ce service fait partie du pôle Environnement et Patrimoine regroupant les thématiques de la gestion des déchets, de l'eau et l'assainissement, de la transition écologique et des services techniques. Le financement de la collecte et du traitement des déchets étant assuré par la redevance incitative d'enlèvement des ordures ménagères, le service gère notamment la base de données des redevables.

### Vos missions consisteront à :

#### Assurer l'accueil et information des usagers

- Accueil téléphonique et physique des usagers au quotidien
- Informer les usagers sur les aspects opérationnels du service : jours de collecte, équipements à leur disposition, consignes de tri, modalités de retrait des sacs de tri sélectif, déchèteries, composteurs, points d'apport volontaire etc...
- Informer les usagers sur les aspects administratifs et financiers du service : tarifs, principe de la facturation, modalités de paiements etc...

#### Gérer les comptes de la base des redevables via le logiciel

- Au quotidien, créer et mettre à jour des comptes usagers (emménagement, déménagement, saisie des mandats SEPA)
- Planifier les interventions sur les bacs d'ordures ménagères (échanges, livraisons, pièce HS...) en collaboration avec l'agent des services techniques effectuant cette mission

#### Gérer les réclamations de la Redevance Incitative

- Ecouter avec bienveillance et apporter une réponse qualitative, rapide et efficace aux réclamations
- Discerner le motif de la réclamation et effectuer spontanément des annulations de facture et régulariser certains comptes
- Expliquer avec pédagogie et avec diplomatie le règlement de service et justifier la tarification actuelle (budget indépendant, coûts de traitement...)

#### Contribuer aux actions préventives pour améliorer la fiabilité de la base des redevables

- Mise à jour des comptes usagers suite aux retours de courrier
- Contribuer à la recherche des nouvelles adresses des usagers clôturés par défaut
- Mises à jour diverses de la base selon les préconisations du Trésor Public

### **Gérer des dysfonctionnements techniques du service en collaboration avec l'équipe du service déchets et les prestataires**

- Résoudre les problèmes d'oublis ou refus de collecte des ordures ménagères et des sacs jaunes
- Appliquer les procédures mises en place pour divers problèmes sur le terrain (dépôts sauvages, travaux, débordements des colonnes verre, papiers, textiles...)

### **Assurer des missions transversales pour le pôle**

- Réceptionner administrativement les livraisons pour les différents services
- Gestion du logiciel de réception des courriers et de la messagerie générale en cas d'absence de l'assistante de pôle

### **SAVOIRS**

- Vous maîtrisez l'orthographe, la grammaire et la syntaxe
- Vous pratiquez avec aisance les outils bureautiques, les tableaux de bord et des outils de planification et de suivi
- Vous êtes à l'aise avec l'apprentissage de logiciels métiers

### **SAVOIR FAIRE**

- Vous êtes conscient(e) d'être l'image de la collectivité auprès des usagers
- Vous connaissez quelques techniques de médiation et de négociation
- Vous savez gérer votre temps et prioriser pour gagner en efficacité
- Vous appréciez être force de proposition au sein de votre travail et de votre équipe
- Vous savez reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), résumer les points clés et synthétiser les informations
- Vous disposez d'un langage clair et compréhensible par tous
- Vous êtes apprécié(e) pour vos qualités rédactionnelles
- La notion de service public fait sens pour vous

### **SAVOIR ETRE**

- Votre aisance relationnelle, vos qualités d'écoute sont reconnues
- Votre adaptabilité, votre autonomie, votre esprit d'initiative et votre patience sont de vrais atouts
- Vous savez être réactif(ve) et proactif(ve)
- Votre sens de la discrétion sera indispensable
- Travailler au sein d'une équipe, dans un esprit solidaire et coopératif est important pour vous
- Vous savez conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Vous êtes capable de gérer les situations de stress et de réguler les tensions en cas d'agressivité de la part d'utilisateur (des formations sont proposées si besoin)

### **CONDITIONS D'EXERCICE**

- Lieu de travail basé à Divatte-sur-Loire
- Travail en open space – pas de télétravail possible pour ce poste
- Temps complet (39 heures par semaine) – 28 jours de congés et 22 jours de RTT
- Pour une prise de poste réussie et une intégration au sein de l'équipe, il est prévu une formation sur la gestion des déchets et sur le logiciel par les membres de l'équipe.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter : Olivier MERCIER, responsable du service au 06 38 55 10 98.

Une première session d'entretien est prévue **mardi 15 et mercredi 16 octobre 2024**

Une deuxième session aura lieu le **mercredi 30 octobre 2024 (matin)**

**Lettre de motivation et CV**  
**(merci de privilégier le mail : [recrutement@cc-sevreloire.fr](mailto:recrutement@cc-sevreloire.fr) )**  
**à l'attention de Madame la Présidente de la Communauté de Communes**  
**Sèvre et Loire – 1 place du Général de Gaulle 44330 VALLET avant le 10/10/2024**