

FICHE DE POSTE

AGENT POLE RELATION À L'USAGER

Service Gestion des déchets

Mauges Communauté a été créée au 1^{er} janvier 2016 et regroupe 6 communes nouvelles. Cette Communauté d'agglomération exerce la compétence obligatoire de collecte et traitement des déchets des ménages et déchets assimilés.

Pôle-Service de rattachement : Pôle Technique / Service gestion des déchets (Pôle collecte et redevance).

Cadre d'emploi et rémunération :

Cadre C de la fonction publique territoriale.

Groupe fonction : C2.

Filière administrative : Adjoint administratif territorial.

Rémunération statutaire.

Missions :

- Accueil physique et téléphonique du service,
- Réponse à l'utilisateur pour les questions concernant le fonctionnement du service,
- Orientation de l'utilisateur vers le bon interlocuteur si nécessaire,
- Mise à jour et contrôle du fichier des redevables,
- Etablissement des ordres de service pour l'agent logistique,
- Gestion et suivi des réclamations en lien avec la redevance (courriels, papiers, ...),
- Préparation des réponses courriers aux réclamations en utilisant les modèles existants.

Savoirs-compétences :

- Connaître le fonctionnement du service,
- Rendre compte d'un dysfonctionnement au chargé de la collecte des OMR et de la redevance incitative,
- Utiliser un logiciel métier spécifique,
- Suivre et appliquer les procédures en lien avec le service,
- Participer à l'amélioration du fonctionnement du pôle relation à l'utilisateur.

Profil-Conditions d'accès :

- Faire preuve d'autonomie,
- Etre rigoureux et organisé,
- Avoir le sens des relations humaines,
- Savoir se maîtriser,
- Etre réactif
- Faire preuve d'esprit d'équipe,
- Maîtriser les logiciels de bureautique.

Positionnement hiérarchique :

Agent sous l'autorité du Chargé de la collecte OMR et de la redevance incitative, cadre B.

Conditions d'emploi :

- Temps complet 35h.
- Horaires de bureau.
- Chèque déjeuner