



## **La Communauté de Communes du Thouarsais**

*En Thouarsais : « L'énergie du progrès »*

Située en Nouvelle-Aquitaine, dans le département des Deux-Sèvres, à proximité de Nantes, Angers, Tours, Poitiers, la Communauté de Communes du Thouarsais réunit 24 communes, pour une population de 36 058 habitants. Aux portes des Pays de la Loire, elle est dotée d'un riche patrimoine architectural et offre à ses habitants un cadre de vie de qualité, qui fait actuellement l'objet d'une opération de rénovation urbaine. Sur notre territoire, la vie associative est intense et bénéficie de nombreux équipements culturels et sportifs ( Espace aquatique « Les Bassins du Thouet », complexe sportif, Conservatoire Tyndo, théâtre, ... ). Des manifestations festives ( Montgolfiades, marchés de producteurs, festivals, ... ) rythment la vie locale.

**Recrute**  
**un(e) Chargé(e) de la relation aux usagers**  
pour le service Déchets Ménagers  
**CDD de 6 mois**  
**à temps complet**

### **Descriptif de l'emploi :**

Sous l'autorité du Responsable du service, vous devrez effectuer le secrétariat ainsi que l'accueil physique et téléphonique des usagers du service Déchets Ménagers.

### **Missions**

#### **Accueil des usagers**

##### Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir et renseigner le public
- Apporter des réponses argumentées et claires aux demandes d'informations, aux réclamations et aux demandes de service
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible de tous
- Orienter le cas échéant les appels vers les autres agents du service
- Gérer les situations de stress

##### Renseignement du public sur place

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Rechercher et mettre en relation des correspondants

##### Orientation du public vers les services ou organismes compétents

- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement des services
- Désigner le cas échéant le bon interlocuteur

#### **Secrétariat du service**

##### Gestion des ordres de service

- Saisir et suivre la réalisation des ordres de service ( changements de bac, maintenance de bac, livraison de sacs biodéchets pour les pros, ... )
- Vérifier leur bonne exécution et alerter en cas de défaillance

##### Suivi des anomalies de collecte

- Relever quotidiennement les anomalies de collecte remontées par les équipages ( bacs non positionnés sur le point de rapprochement, sacs à côté des bacs, bacs trop chargés, ... )
- Traiter les anomalies de collecte de 1er niveau en transmettant les consignes après des usagers ( appels, courriers types, ... )
- Orienter les anomalies de collecte complexes au chef d'exploitation pour traitement

## **Profil**

- Expérience sur un poste similaire souhaitée
- Maîtrise des outils informatiques liés à la bureautique ( suite office, internet explorer )
- Qualités relationnelles avec une capacité d'adaptation à divers interlocuteurs et à la gestion de conflits avec certains usagers
- Sens de l'accueil et du service public
- Disponibilité, ponctualité, rigueur, polyvalence
- Sens de l'organisation et de gestion des priorités
- Connaissance de la langue anglaise souhaitée
- Permis B obligatoire

**Conditions :** Rémunération statutaire sur le cadre d'emploi des Adjoints administratifs ( catégorie C )

**Date limite de dépôt des candidatures :** 26 mars 2021

**Date de prise de poste :** dès que possible

## **Renseignements complémentaires :**

Mme WOUMBE DE WOUMBE Stéphane Responsable du service Déchets Ménagers – 05.49.66.68.68

## **Candidatures ( lettre de motivation + CV ) à adresser par courrier ou par mail à :**

Monsieur le Président  
Communauté de communes du Thouarsais  
Service Ressources Humaines  
Hôtel des Communes du Thouarsais  
4, rue de la Trémoille - BP 160  
79104 Thouars cedex  
[rhrecrutement@thouars-communaute.fr](mailto:rhrecrutement@thouars-communaute.fr)

**site web de la collectivité :** [www.thouars-communaute.fr](http://www.thouars-communaute.fr)