

Chargé des relations aux usagers (F/H) A TEMPS COMPLET (CADRE D'EMPLOI DES ADJOINTS ADMINISTRATIFS)

La Communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault (47 communes / 84 000 habitants) offre une qualité de vie enviée, un quotidien facile et simplifié à ses habitants.

Au cœur d'un patrimoine naturel remarquable qui s'étend jusqu'à la ville centre, l'agglomération concilie commerce de proximité et industrie de pointe, sport et patrimoine, culture et douceur de vivre sur un territoire à taille humaine, pensé pour la famille et résolument tourné vers l'avenir.

En travaillant à Grand Châtellerault, vous construirez chaque jour ce territoire, ses projets, son avenir. Vous intégrerez des équipes engagées pour un service public fort et de qualité aux côtés d'agents animés par le souci du bien vivre à Grand Châtellerault.

LES 10 BONNES RAISONS: <https://bit.ly/3jecqTj> L'ESPACE D'UNE VIE: <http://bit.ly/3oN3dCn>

Contexte :

Au sein de la Direction de la gestion des déchets et sous l'autorité de la responsable du Service relations aux usagers, vous assurez l'accueil ainsi que la gestion de la relation aux usagers pour la Direction.

Activités :

- ✓ Assurer la gestion de la relation aux usagers :
 - Informer les usager (horaires, problème de collecte, consignes de tri, nouveaux circuits de collecte, distribution, réparation et lavage des bacs, réclamations relatives à la facturation du service...)
 - Traiter les demandes des usagers (saisie, réponses directes, établissement de bilans)
 - Traiter les retours, gérer les annulations et la régularisation de la facturation
 - S'assurer du suivi des requêtes des usagers pour aboutir à une solution pérenne
 - Assurer les interventions et le suivi des interventions demandées par les usagers sur les bacs roulants
 - Proposer des réponses aux courriers des usagers, et assurer la gestion des réponses
 - Mettre à jour les tableaux de suivi (appels, producteurs non ménagers, réparation ou lavages de bacs...)
 - Gérer le service des collectes sur rendez-vous et la mise à disposition du quai de transit de Nonnes (suivi des conventions, prendre en compte les demandes ...)
 - Assurer la gestion administrative du service : classer et archiver les documents
 - Assurer les remplacements des agents lors des permanences de distribution des bacs (en cas de congés, maladie...)
- Assurer la continuité du service en binôme :
 - Créer les cartes de déchetterie et les diffuser, gérer les litiges et et assurer le lien avec le prestataire
 - Gérer les demandes d'exonération de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (envoi des courriers de relance aux producteurs non ménagers, préparation de la demande annuelle ...)
 - Gérer la facturation en déchetterie
 - Assurer la rédaction et / ou la frappe de documents divers (notes, courriers...)
 - Assurer la gestion des fournitures : recenser les besoins, procéder aux commandes ...

Profil :

Titulaire d'un diplôme en secrétariat ou équivalent, vous êtes autonome, organisé.e, rigoureux.se et savez travailler en équipe. Vous disposez de réelles compétences rédactionnelles et relationnelles. A ce titre, vous êtes à l'écoute, pédagogue, diplomate et êtes capable de négociateur. Vous avez le sens du service public.

Poste à pourvoir le 1^{er} juin 2025.

Rémunération, conditions de travail et avantages sociaux proposés :

Rémunération :	Traitement indiciaire + NBI au titre de l'accueil + RIFSEEP + prime annuelle
Congés annuels :	25 jours + 2 jours de fractionnement
Organisation du travail :	Cycle horaire de 36h hebdomadaire avec RTT
Avantages sociaux :	Participation prévoyance maintien de salaire + participation mutuelle labellisée (pour les titulaires sous conditions) + CNAS + COS

Pour plus d'informations relatives aux missions du poste et aux projets en cours, vous êtes invité(e) à prendre contact avec Madame Véronique SQUIBAN à veronique.squiban@grand-chatellerault.fr

Les candidatures (lettre de motivation avec CV et dernier arrêté de situation administrative pour les titulaires ou attestation pour les lauréats de concours) sont à adresser par courrier - à l'attention de Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault, Direction des ressources humaines, 78 boulevard Blossac – CS 90618, 86106 CHATELLERAULT Cedex ou par mail – recrutement@grand-chatellerault.fr