



## **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 Chargé de la Relation aux Usagers (F/H)**

#### **Service Déchets Ménagers**

#### **Titulaire ou à défaut contractuel (CDD 1 an renouvelable)**

#### **à temps complet**

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

Sous l'autorité de la référente « Relation aux Usagers », vous effectuerez l'accueil physique et téléphonique des usagers ainsi que la gestion administrative liée à la relation 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

#### **Gestion administrative liée à la relation usagers**

##### Mise à jour de la base de données des usagers via un logiciel métier

- Créer ou modifier les fiches « usagers » en vue de la facturation de la part variable de la TEOMI
- Assurer la traçabilité de tous les changements dans le progiciel (déménagement, situation familiale, ...)

##### Gestion des ordres de service

- Programmer les livraisons de bacs
- 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

### **Profil**

- Maîtrise des outils informatiques liés à la bureautique (pack 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
- Savoir gérer un standard
- Permis B obligatoire

**Conditions :** Rémunération statutaire sur le cadre d'emploi des Adjointes Administratifs (Cat. C), régime indemnitaire, prime de fin d'année, participation employeur mutuelle santé (contrat labellisé) et prévoyance maintien de salaire. Adhésion au COS et au CNAS (après ancienneté entre 3 et 6 mois).

**Date limite de dépôt des candidatures :** 21 février 2025

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

**Renseignements complémentaires :**

M. Stéphane WOUMBE, 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)