

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Chargée d'accueil de la relation usagers
Date de mise à jour de la fiche de poste	Avril 2024
N° de référence du poste	Renfort

Pôle	Ingénierie et Services Urbains		
Direction	Direction Déchets Réseaux d'Énergie	Missions	<p>La Direction Déchets, Réseaux Énergies et Économie Circulaire (DDRE) porte la responsabilité globale de la mise en œuvre de la compétence de gestion et prévention des déchets, de la compétence économie circulaire et de la compétence réseaux d'énergie selon les orientations de la loi de transition énergétique pour la croissance verte.</p> <p>Pour mener à bien ces actions, la DDRE regroupe les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement du public – énergies - déchets - Collecte des Déchets - Filières – installations - déchets - Réseaux d'Énergies et de Chaleur - Affaires Générales <p>Ainsi que 2 missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - économie circulaire - études et stratégie déchets
		Effectif	82 postes (permanents et temporaires)
Service	Service Relations Usagers Animation Déchets	Missions	<p>Dans le domaine des déchets ménagers, la Direction Déchets Réseaux d'Énergie porte la responsabilité globale de la mise en œuvre de la politique "déchets" décidée par le Conseil dans le respect du Grenelle de l'environnement qui prévoit que désormais la politique de réduction des déchets prévaut sur tous les modes de traitement.</p> <p>Dans ce cadre, l'ensemble des actions en matière de déchets doit être cohérent avec cet objectif de réduction des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> · les collectes, · le fonctionnement du réseau de déchèteries, · les filières de tri et de valorisation, · les filières de traitement des déchets ultimes, · la relation avec le public et la communication.
		Effectif	12 (postes permanents)
Agent : nom, prénom et matricule <i>pour les recrutements seulement</i>			

Cadre statutaire	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste <i>(si besoin)</i>
	Administrative	C	Adjoint Administratif	P3

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Agent de coordination de la relation avec les usagers
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	0
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
0	

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	autres service de la Direction des déchets et des réseaux d'énergie
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	Service relation citoyens
	Avec les élus
	En externe
	Prestataires de services, services techniques, autres services et élus des communes de Rennes Métropole et établissements publics, syndicats et bailleurs, usagers du numéro vert, et usagers d'animations et des visites d'équipements.

Attributions du poste <i>(finalité générale du poste)</i>	
---	--

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune
Mission 1	Prise d'appels et traitement de ces appels	80
Activités	Tâches	
Prise en charge des appels des usagers	Les appels du numéro vert concernent la réduction des déchets (compostage...), les collectes (collecte des déchets ménagers ; les collectes sélectives ; collecte des déchets des professionnels, collecte des encombrants...) ; les déchèteries ; le financement du service ; des demandes d'information globale sur le service de collecte et d'élimination des déchets ménagers de la métropole ; les demandes d'animations et visites d'équipements et les solutions pour réduire les déchets et mieux valoriser ce qui n'a pu être évité Ces appels sont traités en intégralité par l'agent d'accueil. Il peut s'appuyer pour cela sur un tableau recensant une centaine de procédures, argumentaires, déroulés d'entretien et documents ressources.	
	Réalisation des ordres de services électroniques sur GESBAC concernant les demandes d'interventions sur les contenants, les demandes d'enlèvements d'encombrants.	
	Recueil et transmission des informations relatives aux problèmes de collecte (déchets ménagers, collectes sélectives, encombrants, déchèteries...) aux techniciens (responsables de secteur notamment) et aux prestataires.	
Mission 2	Missions transversales	17
Activités	Tâches	
Participation à la réalisation de missions transversales	Rédiger les courriers / courriels de réponses aux usagers en veillant à la clarté et à la concision du texte et au respect des règles de syntaxe et d'orthographe.	
	Gérer et mettre à jour des bases de données en relation avec les prestataires	
	Renseigner et inscrire les usagers aux ateliers, visites, distributions de composteurs ou bioseaux	
	Échanger avec d'autres services de la collectivité (transmission ou traitement selon compétences de chacun)	
	Traiter les formulaires en ligne (rendez-vous encombrants, demandes de bacs...)	
Mission 3	Autres	3
Activités	Tâches	
Participer aux réunions	Participer aux réunions hebdomadaires de l'équipe et aux réunions mensuelles de la Direction	

Mission de remplacement ou de suppléance	Présence obligatoire en continu de deux agents minimum Coordination indispensable entre les différentes personnes de l'équipe "n°vert"
--	---

Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	Grande quantité d'informations techniques à intégrer en continu et à maîtriser Mécontentement, exigence des usagers Grand nombre d'heures au téléphone Poste majoritairement sédentaire Travail en open space Double écran Pas de télétravail Horaires fixes
---	---

Compétences liées au poste

Connaissances et savoir-faire souhaités	<ul style="list-style-type: none"> être à l'aise à l'oral et à l'écrit écouter et reformuler la demande d'un interlocuteur adapter son langage et son comportement à l'interlocuteur faire preuve de pédagogie et de diplomatie faciliter l'expression du besoin de son interlocuteur gérer des situations conflictuelles et rassurer les interlocuteurs inquiets accompagner dans les démarches en ligne les publics plus éloignés du numérique (inscriptions diverses sur le site internet de la collectivité...) mesurer les enjeux d'une réclamation pour adapter son traitement, prioriser savoir refuser une demande tout en orientant son interlocuteur investiguer pour répondre à une demande mettre à jour une base de données être en capacité de travailler en équipe
Autres pré-requis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	Niveau bac minimum
	Expérience souhaitable sur un poste d'accueil
	Qualités : capacité à intégrer des données techniques, sens de l'accueil, organisation et rigueur, aisance relationnelles, bonne mémoire
	Bonne maîtrise des logiciels informatiques (Word, Excel, Outlook...)

Environnement du poste

Horaires	Horaires d'ouverture du numéro vert (appels) : 9h-12h30 / 13h30-17h du lundi au vendredi À titre indicatif, horaires types sur le poste : 8h45-12h30 / 13h30-17h15 du lundi au vendredi
Temps de travail	37 heures 30
Lieu de travail	Rennes Métropole - 4 avenue Henri Fréville - 35000 RENNES
Éléments de rémunération liés au poste (NBI ...)	
Conditions particulières d'exercice des missions <i>ex. poste itinérant, astreinte...</i>	
Moyens matériels spécifiques	
Dotations vestimentaires	

Fonction correspondant <i>Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra</i> <i>Cocher les missions assurées</i>	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / PDA	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Coriolis	
	Propreté	
	Congés	
Formation		

Missions de sécurité au travail <i>Cocher les missions assurées</i>	Assistant de prévention	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
	Chargé d'évacuation	

Principaux interlocuteurs de l'agent	Correspondant formation	E.CHEVALLIER
	Correspondant congés	E.CHEVALLIER
	Correspondant restauration / PDA	M.BEAUJOUAN
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	F.DO
	Correspondant informatique	E.CHEVALLIER
	Assistant de prévention	C.FOURNIER
	Référent(e) Ressources Humaines à la DDRE	E.CHEVALLIER
	Chargé(e) de ressources humaines	S. TEXIER

Validation du chef de service	Nom : Le Roux Alessio Pénélope Date : février 2024
--------------------------------------	---

Validation du chargé RH	Nom : Date :
--------------------------------	-----------------