

Le SYVALORM recherche un agent (H/F) chargé des relations usagers – collectes, 35H semaine, pour renforcer son équipe au siège de Saint-Calais pour une durée de 6 mois (juillet à décembre 2021), avec possibilité de prolongation sur 2022 (poste d'adjoint technique).

La mission consistera essentiellement à de l'accueil téléphonique et physique des usagers pour répondre aux problématiques de ramassage des déchets :

1. Accueillir les usagers

- *Renseigner : apporter 1 primo réponse*
- *Délivrer la documentation (guide, calendriers ...)*
- *Informers, expliquer le règlement de collecte*

2. Suivi de la bonne marche des collectes

- *Assurer le contrôle qualité des collectes sélectives en relation avec les prestataires de collectes*
- *Repérer les problèmes de collecte et engager des actions correctives (information aux collègues de terrain pour action avec prestataire, information des usagers en relation avec le service communication...)*

3. Gérer les réclamations et informations des usagers, mairies, cc, prestataires

- *Réceptionner les demandes (directes/indirectes)*
- *Assurer les liaisons avec les prestataires de collecte*
- *Recueillir et suivre les réponses aux réclamations (renseigner le logiciel de tarification)*
- *Faire un retour réponse aux usagers et aux collectivités (en lien avec la responsable)*

Si vous souhaitez postuler, merci d'envoyer vos CV et lettre de motivation **avant le 15 juin 2021** par mail à responsablecollecte@syvalorm.fr