



## AGENT ADMINISTRATIF EN CHARGE DE L'ACCUEIL ET DU TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS

Catégorie C / filière administrative

Fonction publique territoriale

Descriptif du poste novembre 2020

### LA COBAS Recrute un(e)

#### Contexte / opportunité

---

Au sein du Pôle Environnement-Développement Durable et Transition Ecologique de la COBAS et de sa direction « ressources et Services à la population », vous êtes en charge de l'accueil et du traitement des demandes des usagers du territoire et veiller à la qualité du service public proposé à la population.

Ce poste est ouvert aux agents titulaires de catégorie C de la filière administrative de la fonction publique territoriale et aux contractuels.

#### Missions et Activités

---

##### **Mission 1 – ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

- Accueillir, orienter et renseigner le public,
- Gérer les conflits, filtrer les appels,
- Suivre la gestion de la demande jusqu'à son exécution finale.
- Vente de composteurs, de badges,
- Veiller au strict respect des protocoles de sécurité et sanitaire par les visiteurs et agents.

##### **Mission 2 – SUIVI ET TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS**

- Saisie des demandes des usagers dans les logiciels métiers dédiés (livraison des bacs, enlèvement des tags, inscriptions pour l'enlèvement des encombrants et dépôts d'amiante)
- Suivi de la bonne exécution des interventions des services, analyse des retours de livraison et reporting dans les logiciels de suivi.
- Enregistrement des courriers, courriels, messages reçus via l'appli Déchets ou le site internet de la COBAS
- Suivi de la résolution des réclamations des usagers (tableau de bord, suivi des réponses apportées, et des relances si nécessaires).

##### **Mission 3 – GESTION ADMINISTRATIVE**

- Participer à la création de nouveaux supports numériques de gestion des usagers et renseigner les bases de données correspondantes,
- Analyser les statistiques du standard et proposer des pistes d'optimisation,
- Participer à l'envoi des factures émises par les différents services.
- Gestion du courrier interne et des parapheurs (réception, envoi, distribution...).

##### **Mission 4 : GESTION DES CALENDRIERS PARTAGES**

- Gestion des calendriers de réservation des salles de réunion du Pôle
- Préparation des salles de réunion en fonction de l'objet, du nombre de participants et du matériel à mettre à disposition,

- Vérifier le nettoyage des salles entre chaque réunion et la bonne restitution du matériel prêté,
- Suivi du calendrier de prêt des véhicules de service.

**Mission 5 : PARTICIPATION AUX ACTIONS DE COMMUNICATION DU PÔLE ENVIRONNEMENT**

- Suivi de la gestion des stocks des composteurs et supports de communication,
- Alerter des anomalies constatées sur nos supports de communication (site intranet, internet et Application déchets....),
- Participation aux manifestations publiques organisées par le Pôle.

## Compétences et Profil

---

Techniques de communication

Gestion des situations conflictuelles

Organisation, fonctionnement et missions des services

Techniques de secrétariat

Gestion de planning, suivi qualité

Très Bonne maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Outlook, Access)

Bonne Maîtrise de l'expression écrite et orale

## Candidature :

---

Rémunération statutaire indiciaire et régime indemnitaire ou équivalence tenant compte de l'expérience professionnelle, action sociale (comité du personnel, participations employeur mutuelles santé et prévoyance), tickets restaurants

Lettre de Candidature et CV à adresser avant le **15 janvier 2021**

à Madame la Présidente de la COBAS 2 allée d'Espagne B.P 147 33311 ARCACHON CEDEX

Ou par mail : [rh@agglo-cobas.fr](mailto:rh@agglo-cobas.fr)