

PROFIL DE POSTE

ORGANISME :

S M D 3

**SYNDICAT MIXTE DEPARTEMENTAL POUR LA GESTION DES DECHETS
MENAGERS ET ASSIMILES DE LA DORDOGNE**

Service Public Industriel et Commercial (SPIC) de 530 agents

Assure la collecte, le transfert, le transport et le traitement des déchets du département de la Dordogne (près de 400 000 habitants)

Poste : **Superviseur (H/F)**
Poste à temps complet

Cadre d'emploi : **CDI de droit privé**
39 heures hebdomadaires + RTT

Rémunération brute mensuelle : 2900 € bruts mensuels (13^{ième} mois inclus)
+ Participation employeur à la mutuelle et aux tickets restaurant

Lieu de travail : Siège du SMD3 – Coulounieix-Chamiers (24)

CONTEXTE DU RECRUTEMENT

Le SMD3 gère le transfert, le transport et le traitement des déchets ménagers du département de la Dordogne et, progressivement, acquiert la compétence « collecte des déchets » sur tous les territoires de la Dordogne.

Le SMD3 recherche un(e) second Superviseur pour travailler en binôme sur la coordination des tâches quotidiennes de l'équipe du Service Relation Usagers : planification du travail, encadrement d'équipe et amélioration de la performance relation usager.

MISSIONS PRINCIPALES

Vigie et planification :

- Supervise le flux de traitement en temps réel (appels, courriers, mails, formulaires de contact) et s'assure de leur prise en charge en ajustant les ressources disponibles au besoin et en fonction des compétences individuelles
- Analyse les flux a posteriori et propose à son N+1 des axes d'amélioration notamment en matière de planification, de recrutement ou de formation en vue d'améliorer la qualité du service
- Gère le planning au quotidien de ses collaborateurs

Monitoring de la qualité :

- Evalue en continu chacun des agents (évaluation des appels et des courriers/courriels émis, qualité des commentaires et données saisis dans les logiciels, fiabilité de la facturation...)
- Débriefe ses agents et leur fixe des objectifs individuels en cohérence avec le processus qualité de service

- Préconise à son N+1 des mesures d'accompagnement individuel ou collectif afin d'améliorer la qualité
- Contribue à la mise en œuvre de ces mesures et à l'évaluation de leur efficacité
- Repère les incohérences et les freins (scripts, outils, organisation...) et en rend compte à son N+1
- Rend compte à son N+1 des difficultés/anomalies majeures rencontrées par les usagers sur les différents secteurs, d'éventuels non-respects des engagements de service

Animation et formation :

- Anime son équipe au quotidien de façon à créer un climat favorable sur le plateau, organise des animations ou challenges
- Répond aux sollicitations des agents au quotidien et participe à leur formation continue, anime des formations
- Accueille les nouveaux agents et les accompagne afin qu'ils deviennent autonomes

Gestion des demandes des usagers et tiers :

- Traite des sollicitations particulières des usagers face auxquelles les agents de son équipe sont en difficulté pour répondre, notamment des réclamations inhabituelles par leur nature ou leur sévérité
- Assure certains échanges avec des tiers (collectivités, trésoreries, fournisseurs de solution, autres services du SMD3...), en direct ou en back-up du responsable de pôle
- Vient en renfort de son équipe pour traiter des appels, courriers/courriels des usagers lorsque la charge de travail le demande

Divers :

- La liste des tâches et missions décrites précédemment n'est pas exhaustive. D'autres pourront s'ajouter selon les besoins du service
- Des déplacements ponctuels dans le département de la Dordogne sont à envisager

PROFIL RECHERCHE

- BAC+3 en gestion de service client et/ou management d'équipe et/ ou une expérience professionnelles similaire.
- Une expérience d'opérateur serait un plus
- Savoir gérer une situation délicate, conflictuelle
- Capacité à animer une équipe
- Solide aptitude rédactionnelle
- Disposer d'une capacité organisationnelle et d'une rigueur dans la planification
- Maîtrise des outils de bureautique : niveau intermédiaire Word, Excel, Powerpoint.

Date de recrutement : dès que possible

Candidature (CV + lettre de motivation) à adresser : par courrier ou par mail à

Monsieur le Président du SMD3 – La Rampinsolle
 24 660 COULOUNIEIX-CHAMIERES
recrutement@smd3.fr

Lettre de motivation exigée.