

# **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)

**Postes :** 2 **CHARGES (ES) de Relation Usagers (H/F) CDD DE 6 MOIS DROIT PRIVÉ**  
Postes à temps complet 35h - 1903.20 € bruts mensuels  
(Participation mutuelle et prévoyance)

**Lieu de travail :** Siège du SMD3 – COULOUNIEIX CHAMIER

## **CONTEXTE DU RECRUTEMENT**

Dans le cadre de la mise en place de la Redevance Incitative (RI), le SMD3 recrute 2 Chargé(e)s de Relation Usagers.

Sous l'autorité du Directeur Commercial et Relations Usagers et du Superviseur du Service Usagers le (la) chargé(e) de relation usagers gère les interactions avec les usagers (appels téléphoniques, e-mails, courriers, accueil en permanence). Le travail s'effectue en bureau ouvert (open-space).

### **Les missions :**

- Renseigner les usagers (particuliers, entreprises, administrations, associations), vérifier la recevabilité des demandes et enregistrer les données dans les systèmes d'informations appropriés
- Enregistrer les nouveaux arrivants, mettre à jour les dossiers des usagers en fonction des informations communiquées par ces derniers (déménagement, changement de composition foyer, etc.)
- Apporter du conseil et des informations utiles aux usagers (outil de réduction des déchets, consignes de tri...)
- Répondre aux réclamations dans le respect des procédures et des objectifs fixés de qualité et de délai
- Gérer l'accueil des visiteurs
- Effectuer très ponctuellement des déplacements sur le département de la Dordogne (réunions ou permanences de proximité avec les usagers, enquêtes de satisfaction terrain...)
- Tous travaux nécessaires à l'exercice de ces missions

## **PROFIL RECHERCHE**

- Capacité à appréhender les besoins et les comportements des usagers
- Bonne écoute
- Bonne qualité rédactionnelle, maîtrise du français écrit (orthographe, grammaire)
- Capacité à s'exprimer à l'oral, bonne élocution
- Aisance avec l'outil informatique : bureautique et logiciels métier
- Maîtrise de soi, bien réagir aux appels téléphoniques d'usagers mécontents
- Capacité à travailler en équipe, au cœur du Centre d'Appels

- Rigueur dans le traitement des dossiers

**Formation souhaitée :** Bac + 2 (ex : BTS NDRC), ou expérience professionnelle dans la relation client, en tant qu'assistante de direction, ou encore dans le secrétariat commercial....

NB : La maîtrise de l'anglais ainsi qu'une bonne connaissance géographique de la Dordogne sont des atouts supplémentaires pour le poste.

**Date de recrutement :** immédiat

**Candidature à adresser :**

Les dossiers de candidature complets (CV et lettre de motivation) doivent être transmis

à :

Monsieur le Président du SMD3  
La Rampinsolle  
24 660 COULOUNIEIX-CHAMIERES

Ou par Courriel : [recrutement@smd3.fr](mailto:recrutement@smd3.fr)