

Chef(fe) unité Relations usagers

GRADE : ATTACHE OU INGENIEUR TERRITORIAL

PLACE DANS L'ORGANISATION

Direction Patrimoine et Cadre de Vie

Service Gestion des déchets

Fonction d'encadrement **OUI**

Le chef unité relation usagers aura en charge le pilotage de la communication du service, le contrôle de prestataires (exploitant numéro vert, équipe d'animation du collecteur, marché de communication, marché d'animation scolaires), le pilotage de la participation du service à des évènements, la mise en œuvre d'animations et le suivi de la bonne gestion des demandes des usagers.

MISSIONS :

- **Administratif et Relations extérieures :**
 - Préparation et suivi du budget alloué au Pôle,
 - Rédiger et suivre les marchés publics dédiés,
 - Rédiger et suivre les délibérations dédiées,
 - Gérer les relations avec les partenaires institutionnels, les prestataires et les collectivités locales (participer aux projets, aux appels à projets liés aux déchets sur l'aspect communication (CITEO, filières de recyclage, prévention, ...)),
 - Référent communication du service gestion des déchets auprès de la direction de la communication,
 - Gestion administrative des animations : relations avec l'inspection d'Académie, réunions préparatoires, gestion des plannings, rédaction des courriers, ...,
 - Contrôle de la prestation d'animation scolaire,
 - Suivi et contrôle du prestataire de gestion du numéro vert (qualité, suivi tableau de bord d'activité, suivi des réclamations usagers et traitement des demandes, gestion des délais de réponse, mise en œuvre de sondages et communication des résultats, facturation, réunions mensuelles d'activités, procédures/scripts, référent du service),
 - Pilotage du marché avec l'agence de communication en coordination avec la Direction de la communication (conception des supports de communication, impression/distribution),
 - Suivi de l'activité de la brigade de communication du prestataire du collecte (bilan d'activité, contrôle des actions terrain, évaluation des performances et impacts, ...),
 - Constituer et mettre à jour une base de données informatique pour l'habitat collectif,

- **Encadrement :**
 - Encadrer et coordonner les missions d'une collaboratrice conseillère du tri et de la prévention,

- **Gestion de projet :**
 - Transmission des savoirs et techniques d'animation,
 - Piloter les relations avec les administrés pour le service en lien avec le prestataire de gestion du numéro vert : téléphoniques, orales/physiques, courriers/courriels, accueil et permanence téléphonique,
 - Piloter l'organisation d'événementiels initiés par le service ou la CALL (logistique, réunions préparatoires, planning d'interventions des participants, moyens à mettre en œuvre, installation du stand avec le soutien de l'équipe de gestion des bacs du service prêt de matériel, ...),
 - Elaborer et mettre en œuvre des modules d'animation en déchèterie pour sensibiliser au tri, au respect du règlement intérieur, à la prévention des déchets (déchets végétaux, encombrants, ...), accueil des professionnels et communes,
 - Elaborer et mettre en œuvre (en coordination et collaboration avec le pôle prévention) des animations (prévention, tri, traitement) à la ressourcerie de Liévin sur les créneaux alloués à la CALL,
 - Piloter la co-construction des animations scolaires avec le prestataire retenu pour réaliser les animations scolaires dans les établissements de l'agglomération,
 - Participation à la mise en œuvre du tri hors foyer avec les pôles Collecte et Ingénierie.
 - En concertation avec le bailleur et le collecteur, définir une méthodologie lors de la mise en place du tri sélectif,
 - Partager le réseau relationnel (bailleurs, syndics, gardiens, ...) avec le pôle prévention pour le déploiement de composteurs partagés ou appuyer le pôle collecte pour le déploiement de solutions de collecte des biodéchets (communication, emplacements, contacts, ...).

- **Animations :**
 - Animer des stands lors d'événementiels (fêtes des communes, événements spécifiques organisés par le service, événements sportifs ou culturels organisés par les communes ou autres acteur, ...),
 - Participation à des animations avec sa collaboratrice (salle pédagogique ressourcerie, événementiels, déchèteries, ...),
 - Collaboration avec les communes pour la mise en place du tri dans les écoles, organisation d'actions de sensibilisation du personnel (réunions d'information),
 - Piloter, pour les besoins du service, l'organisation de réunions publiques, séminaires, colloques, accueil de délégations, ...,
 - Organiser et animer des visites spécifiques d'installations de tri et de traitement,
 - Communiquer auprès des gardiens d'immeubles et bailleurs/syndics,

- **Communication :**
 - Communiquer sur le schéma de prévention, collecte et de traitement des déchets ménagers et sa mise en œuvre,
 - Rédaction d'articles et de contenu sur les déchets pour publication dans l'info de l'agglo (journal, site web, application mobile usagers, ...) ou à l'occasion d'évènements (inauguration, ...),
 - Participer à la conception des supports d'information (plaquettes, diaporamas, articles de presse...),
 - Participer à la conception des outils de communication terrain et veiller à leur bonne production et approvisionnement jusqu'aux utilisateurs et gérer les stocks (accroches bacs, adhésif refus collecte, ...),
 - Conception de supports ou achats d'outils pédagogiques pour les actions d'information ou de sensibilisation,
 - Participer à l'organisation de campagnes de communication avec la direction de la communication (thématiques, évènementiels, ...),

- **Assistance hiérarchie :**
 - Apporter conseil et assistance technique dans son domaine d'activité,

PROFIL :

- Diplôme et/ou expérience avérée dans le domaine de compétences
- Expérience en encadrement-management
- Polyvalence, rigueur, méthode
- Qualités d'animation
- Sens de la communication
- Expérience en gestion de projet
- Connaissances en marchés publics, finances
- Maîtrise rédactionnelle et bureautique
- Savoir être force de proposition
- Dynamisme et motivation
- Autonomie

MOYENS MIS A DISPOSITION

- Matériels et moyens

- matériel bureautique.
- téléphone fixe et téléphone portable.

- CARACTERISTIQUES PARTICULIERES DU POSTE

Horaires flexibles en fonction des obligations du service. Disponibilité nécessaire

CONDITIONS DE TRAVAIL

- **Lieu de travail :**

Bureau basé à LENS, rue Lavoisier.

- **Horaires :**

Selon la délibération du 23 septembre 2021 instaurant la nouvelle organisation du temps de travail du personnel au 01/01/2022 et le protocole du temps de travail applicable au 1^{er} janvier 2022 s y référant.

POUR POSTULER

Le poste est ouvert aux fonctionnaires disposant du grade requis dans le profil de poste. En cas de recrutement infructueux d'un fonctionnaire, le poste sera ouvert aux agents contractuels disposant des diplômes et ou expérience requis. Pour les fonctionnaires, merci d'indiquer impérativement votre grade et votre échelon. En cas de recrutement contractuel, le contrat proposé est de 3 ans. Pour tout contact vous pouvez joindre la direction des ressources humaines au 03.21.79.07.75 ou par mail à l'adresse DRHRecrutements@agglo-lenslievin.fr. Les candidatures sont à adresser exclusivement par voie électronique à l'adresse indiquée ci-dessus avant le 31 janvier 2025.