

# AGENT D'ACCUEIL : UN MAILLON ESSENTIEL DES 3RD'ANJOU

## UNE POLYVALENCE AU SERVICE DES USAGERS



Au sein des 3RD'Anjou, l'agent d'accueil est un **point de repère pour les usagers**. Il fait le **lien entre les demandes des usagers** et les **services internes** (déchèterie, collecte, facturation etc.).

Ce métier repose sur une grande polyvalence. Les agents d'accueil gèrent les demandes des usagers par mail, courrier, via l'espace personnel ou directement à l'accueil, et mettent à jour les dossiers en cas de changement de situation impactant la facturation (déménagement, changement d'abonnement, décès).

Ils assurent également le **traitement des réclamations** liées à la collecte ou à la facturation, en informant l'utilisateur ou en orientant les demandes vers les services concernés.

## INFORMER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

Les agents d'accueil participent activement à **l'information** et à **l'accompagnement** des usagers sur le **tri des déchets**. Ils disposent d'une **connaissance précise des consignes de tri** et des **points de collecte** afin de répondre efficacement aux questions.

Ils transmettent des **messages clairs et accessibles**, tout en apportant des explications plus détaillées si nécessaire. **Polyvalence, pédagogie et patience** sont des **qualités essentielles** pour exercer ce métier.



## LES ERREURS DE TRI LES PLUS COURANTES



Les agents d'accueil ont identifié plusieurs erreurs de tri fréquentes chez les usagers :



- **Les filets d'agrumes** sont des emballages en plastique, ils sont donc à jeter dans le **bac de tri**.
- **Les papiers cadeaux** peuvent prêter à confusion : seuls les **papiers simples** sont **recyclables**. Les versions brillantes, plastifiées ou métallisées vont dans les ordures ménagères.



- **L'essuie-tout n'est pas recyclable et ne doit pas être déposé dans le bac jaune**. Il peut être composté uniquement s'il est souillé par des restes alimentaires, sinon direction les **ordures ménagères**.

**Attention, les déchets triés doivent être déposés séparément dans le bac jaune et non pas emboîtés les uns dans les autres.**