

LE MÉTIER*

Autres appellations : agent d'accueil de réception, agent d'accueil en déchèterie, agent d'entretien (fonction publique), agent d'exploitation en déchetterie, agent de salubrité, gardien de déchèterie.

Vous assurez l'organisation fonctionnelle de la déchèterie, sous le contrôle d'une collectivité territoriale. Vous accueillez le public (particuliers et artisans), lui expliquez les règles de tri et contrôlez leur bonne mise en œuvre. Vous répondez aux questions des usagers. Vous préparez les facturations quand les apports sont payants. Vous pouvez être amené à réguler certaines situations relationnelles et techniques difficiles. Vous êtes responsable du fonctionnement du site (enlèvement de bennes, documents d'exploitation, tenue du site, aléas...) et de l'application des règles de sûreté, hygiène et sécurité. Le travail s'effectue essentiellement debout, le plus souvent à l'extérieur, seul ou en petite équipe. Les horaires d'ouverture sont souples et varient en fonction des périodes de l'année.

* Cette rubrique informe sur les conditions d'exercice du métier. Cependant, des adaptations d'ordre matériel, technique, humain, organisationnel ou animal doivent être recherchées pour les personnes handicapées (loi du 11 février 2005).



> PROFIL REQUIS

Sens du service et de la relation client, stabilité émotionnelle face aux mécontentements exprimés, aptitude à la station debout prolongée en extérieur et au port occasionnel de charge. La sensibilité au développement durable et à la gestion des déchets constitue un plus.

LA FORMATION

La formation se compose de 2 modules qualifiants débouchant sur les certificats de compétences professionnelles (CCP), complétés par 3 stages en entreprise.

Découverte de la formation (1 semaine).

Stage en entreprise (1 semaine).

MODULE (CCP) 1. Assurer l'accueil, l'accompagnement des différents usagers et le bon déroulement du tri des apports dans une déchèterie : réguler les flux à l'entrée - contrôler les autorisations d'accès - assurer l'accueil des usagers - analyser rapidement les apports - refuser certains apports en indiquant les solutions possibles - donner les consignes de tri avec pédagogie - accompagner l'utilisateur dans le tri - répondre aux interrogations des usagers - assurer une vigilance sur le comportement des usagers - corriger les erreurs de tri - assurer l'accueil des usagers soumis à facturation et préparer les éléments de la facture - discerner chez l'utilisateur un comportement problématique - désamorcer une situation tendue par le calme et le dialogue - réguler un conflit - faire appel, si nécessaire, à d'autres interlocuteurs et passer le relais - relater, par écrit, un événement particulier - gérer une situation relationnelle et technique avec discernement sans jamais transiger sur les critères de sécurité **(5 semaines dont 1 relative à la consolidation du projet)**.

Stage en entreprise (6 semaines).

MODULE (CCP) 2. Assurer l'exploitation fonctionnelle d'une déchèterie : optimiser le remplissage des bennes et les enlèvements - contrôler la qualité des contenus des bennes - analyser les erreurs de tri pour décider de son intervention - notifier, sur les documents prévus, les statistiques de fréquentation, les opérations effectuées (apports, enlèvements...), les éléments de facturation, rédiger les mains courantes, en utilisant l'outil informatique - vérifier le bon état du site et des abords immédiats - procéder à l'analyse des dépôts sauvages, les enlever et nettoyer l'emplacement - procéder à l'ouverture et la fermeture du site - nettoyer le site - informer sa hiérarchie des enlèvements spécifiques à effectuer - appliquer et faire appliquer les protocoles particuliers d'enlèvements - répertorier les petits travaux d'entretien ou de réparation à effectuer - surveiller et assurer le bon état du site - prévoir, gérer et assurer les conséquences des aléas (camion bloqué, neige ou verglas, effraction, benne saturée...) pour permettre la continuité du service - évaluer les poids, volumes, coûts, par estimation **(4 semaines)**.

Stage en entreprise (5 semaines).

Session de validation (2 semaines).

> DURÉE TOTALE

5 mois environ (840 heures).

> NIVEAU RECOMMANDÉ

Expression orale aisée, maîtrise des opérations arithmétiques de base (les 4 opérations, calcul des volumes et des poids), capacité à relater par écrit des faits.

> ACCÈS À LA FORMATION

Dossier de candidature, évaluations, entretien.

> VALIDATION

Titre professionnel de niveau V correspondant au CAP/BEP.

> LIEUX

AQUITAINE : Périgueux.

BOURGOGNE : Migennes.

RHÔNE-ALPES : Valence.

Parole de formateur

« Un agent de déchèterie a désormais plusieurs casquettes : gardien, conseiller, ambassadeur et gestionnaire. De plus en plus gestionnaire : nombre d'entrées et de sorties, mouvement des bennes, commande de matériels, bons d'enlèvement, consultation d'appels d'offres, contact prestataires... ».

Emmanuel N.,
formateur AFPA