

PROFIL DE POSTE

Conseiller-e accueil et orientation des usagers **Contrat à Durée Déterminée / Temps plein 35h**

Offre emploi AGEDEN à Saint-Martin d'Hères

Structure

L'AGEDEN association spécialisée dans la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables intervient en Isère (hors métropole grenobloise), avec l'objectif de sensibiliser, informer et accompagner ensemble des acteurs locaux (citoyens, collectivités, professionnels, bailleurs sociaux) sur les solutions de transition énergétique.

Dans un contexte où la transition énergétique doit être mise en œuvre par les intercommunalités, l'AGEDEN est un outil de mutualisation de compétences, d'innovations. Ainsi, l'association s'est organisée avec des pilotes de territoires qui sont les interlocuteurs des intercommunalités pour construire et coordonner des actions dont les principales sont :

- Communiquer localement, sensibiliser et mobiliser la population
- Développer la sobriété, faire évoluer les comportements
- Informer, conseiller et accompagner : les particuliers, les copropriétés et les bailleurs sociaux, les collectivités et le secteur tertiaire, les professionnels
- Développer les politiques de transition et la coopération entre acteurs.

Les salariés sont répartis entre le siège situé à Saint Martin d'Hères (20 personnes) et l'Antenne Nord-Isère à Bourgoin-Jallieu (8 personnes). Depuis août 2015, l'AGEDEN occupe des locaux communs avec l'association ALEC à Saint Martin d'Hères, où l'accueil du public et le service « Espace Info Energie » sont mutualisés.

► **AGEDEN : 04 76 23 53 50** infoenergie@ageden38.org
Siège 14, avenue Benoît FRACHON 38400 Saint-Martin d'Hères
Antenne 4, avenue Ambroise GENIN 38300 Bourgoin-Jallieu

Missions

La mission principale de cet emploi est d'accueillir et d'orienter les usager·e·s qui souhaitent engager des démarches concernant la transition énergétique, notamment les aides financières et les solutions techniques pour la rénovation thermique des logements. Ce poste constitue la « porte d'entrée » du service commun (Espace Info Energie 38) mutualisé entre deux structures (AGEDEN et ALEC) au service des habitants de l'Isère.

- Accueil téléphonique (mission principale):
 - Gestion du standard mutualisé (à ce jour 6 lignes téléphoniques)
 - Accueil téléphonique pour les lignes ALEC et AGEDEN (transferts d'appels, prises de messages)
 - Accueil téléphonique et conseil service EIE aux usager·e·s (environ 70% des demandes) :
 - identification de la demande
 - création de fiche de contact
 - prises de rendez-vous physiques ou téléphoniques
 - renseignements premier niveau sur les dispositifs d'aides financières avec envoi de mail modèles, renseignements sur étapes de l'instruction de certaines demandes
 - redirection des usager·e·s vers services adéquats
 - orientation des demandes en interne en fonction d'un cahier des charges précis (maison individuelle, copropriétés, collectivités...) et des territoires de l'Isère (plateformes de rénovation énergétique)
 - inscription à des animations (soirées, visites de site, ateliers...)
- Accueil physique des usager·e·s (rendez-vous, passage spontané)
- Accueil physique de partenaires qui viennent participer à une réunion
- Réception des livraisons et du courrier

L'emploi est placé sous la responsabilité de la direction

Profil et compétences

Conseiller·e clientèle / conseiller·e service aux usagers / standardiste qualifié·e

Expérience professionnelle exigée de 2-3 ans

Savoir-faire et qualités requises :

Qualités relationnelles : écoute, courtoisie
Rigueur et organisation, gestion des priorités, rapidité, polyvalence
Aisance avec les outils informatiques (Open Office, Google documents, etc..)
Qualités rédactionnelles,
Capacités d'adaptation,
Aptitude pour le travail en équipe.

Conditions de l'emploi

Type de contrat : CDD 7 mois
Temps de travail : temps complet 35 h hebdomadaires
Rémunération : 1 800 bruts mensuels
Lieu : poste basé à Saint Martin d'Hères (Isère)
Date d'embauche : Prise de poste, dès que possible

Modalités de candidature

Candidature (CV et lettre de motivation) : avant le 14 décembre
Par e-mail: infoenergie@ageden38.org, avec le code « candidature accueil »
Informations sur les activités des structures :
<https://www.infoenergie38.org/> <http://www.ageden38.org/>
Les entretiens auront lieu le 17 décembre