



GEIEC

GROUPEMENT D'EMPLOYEURS
ISÈRE ÉNERGIE CLIMAT

PROFIL DE POSTE

CHARGÉ·E D'ACCUEIL ET D'ASSISTANCE
AU SERVICE INFO ENERGIE DE L'ISERE



LE GROUPEMENT D'EMPLOYEURS ISÈRE ENERGIE CLIMAT RECRUTE DANS LE CADRE D'UN REMPLACEMENT TEMPORAIRE UN·E CHARGÉ·E D'ACCUEIL ET D'ASSISTANCE POUR LE PÔLE ESPACE INFO ENERGIE DE L'ISÈRE.

Le GEIEC (Groupement d'Employeurs Isère Energie Climat) est un groupement d'employeurs qui a pour adhérents des associations et entreprises qui œuvrent pour la transition énergétique et des modes de vie durables sur le territoire isérois.

Le GEIEC recrute pour ses membres un poste de chargé·e d'accueil et d'assistance junior. Le poste est basé à Saint Martin d'Hères au sein de l'équipe Pôle Accueil de l'Espace Info Energie dans le bâtiment ESP'ACE.

La personne recrutée, salariée du GEIEC, voit son temps de travail mis à disposition de plusieurs structures membres du GEIEC :

- **L'AGEDEN** : 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.
- **La SPL ALEC** : L'Agence Locale de l'Energie et du Climat est un outil de proximité, d'aide à la décision, un lieu d'échanges et de conseil en matière d'énergie, pour tous les consommateurs de la métropole grenobloise. La SPL (Société Publique Locale) a pour objet la contribution à la mise en œuvre d'une partie des politiques climatiques et de transition énergétique de ses actionnaires qui sont des collectivités territoriales de la métropole grenobloise.

LES MISSIONS DU CHARGÉ·E D'ACCUEIL et D'ASSISTANCE :

2 missions sont attendues pour le·la futur·e collaborateur·rice :

1 : MISSION : ASSURER L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET L'ACCUEIL PHYSIQUE DES VISITEURS A L'ESP'ACE

Le·la chargé·e d'accueil a pour mission 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 en effet 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.

Des tâches variées sont demandées pour ce poste :

- Accueil téléphonique pour les lignes ALEC et AGEDEN
- Orienter les personnes vers les bons interlocuteurs en interne ou les rediriger vers d'autres organismes répondant mieux à leurs besoins/demandes
- Prendre les messages, envoyer des confirmations, transférer les appels
- Renseigner des tableaux et outils informatiques de données usagers

- Accueil téléphonique et conseil service EIE aux usager·e·s (environ 90% des demandes)
- Identification de la demande et création de fiche de contact
- Prises de rendez-vous 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 les 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)
- Prise de rendez-vous pour les permanences des conseillers énergie
- Inscription à des animations (soirées, visites de site, ateliers...)

- Accueillir les visiteurs du bâtiment ESP'ACE
- Accueil physique des usager·e·s (rendez-vous, passage spontané)
- Accueil physique de partenaires qui viennent participer à une réunion

Un travail en équipe mais aussi en autonomie :

- Travail au sein d'une équipe composée de 7 personnes
- Cette mission s'effectue toujours en binôme à l'accueil téléphonique. L'accueil physique est en rotation au sein de l'équipe.
- Le partage des infos se fait lors d'une réunion 'rituel' de pôle d'une demi-heure toutes les semaines.
- Une coordi / rituel de pôle de 2 heures a lieu tous les deux mois.

- Le temps prévu sur cette mission est d'environ **2 jours par semaine** répartis sur 4 demies journées.

2 : REALISER DES TRAVAUX D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE AUPRES DES EQUIPES ET POUR L'INSTRUCTION DE DEMANDES D'AIDES FINANCIERES

Le-la chargé-e d'accueil et d'assistance aura également pour mission des missions administratives auprès des équipes des structures membres du GEIEC.

- Assistance administrative pour l'instruction de demandes d'aides financières de particuliers :
 - Réception et saisie des demandes
 - Vérifications des pièces administratives
 - Validation, suivi et transmission des dossiers

Une mission concrète au service des équipes et des territoires :

- Cette mission administrative et néanmoins technique est partagée avec 5 autres personnes en charge de l'instruction des aides.
- Certaines activités liées à cette mission se sont en lien avec les partenaires en Isère (collectivités ou partenaires locaux).
- Le poste permet au salarié de s'épanouir sur une mission autonome d'instruction de dossiers.
- Le temps prévu sur cette mission est d'environ **1,5 jours par semaine**
- Assistance générale auprès des équipes AGEDEN et ALEC :
 - Assistance ponctuelle aux équipes sur des missions de type secrétariat
 - Traitement du courrier, réception des livraisons et du courrier
 - Cette mission représente environ **0.5 jour par semaine.**

L'emploi est placé sous la responsabilité hiérarchique du GEIEC.

COMPÉTENCES SOUHAITÉES (CODE ROME 1601)

- Assurer un accueil téléphonique
- Gérer un standard à lignes multiples, avec qualification des demandes
- Étudier et qualifier une demande client
- Renseigner un interlocuteur et orienter les personnes selon leur demande
- Conseiller un interlocuteur dans des démarches administratives
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes
- Actualiser les informations mises à la disposition d'un public
- Tenir une base de données client
- Saisir des documents numériques
- Maîtriser les outils de bureautique (Word, Excel, Internet)
- Mettre en forme des documents avant impression
- Réaliser des travaux de reprographie

SAVOIRS REQUIS

- Modalités d'accueil téléphonique : élocution, écoute des interlocuteurs, patience
- Utilisation d'outils collaboratifs et d'outils bureautique et numériques : planning partagé, visio conférence, réseau social d'entreprise, logiciels partagés
- Bonne maîtrise de l'orthographe
- Méthodes de classement et d'archivage
- Techniques de communication et techniques de numérisation
- Points qui constitueraient des atouts supplémentaires pour le candidat-e :
 - o Connaissance du milieu associatif et des collectivités locales
 - o Sensibilité à la transition écologique

SAVOIR-ÊTRE ET QUALITÉS APPRÉCIÉS

- Organisation et rigueur
- Gestion des priorités
- Qualités relationnelles : écoute, courtoisie,
- Goût du service et de l'entraide
- Capacité à travailler en équipe
- Rapidité, polyvalence, et capacités d'adaptation
- Dynamisme, autonomie et anticipation des besoins

DIPLÔMES / EXPÉRIENCES :

- Diplôme baccalauréat général ou diplôme tertiaire souhaité (BEP ou CAP secrétariat, accueil par exemple)
- Expérience professionnelle sur poste comparable souhaitée : Conseiller-e clientèle / conseiller-e service aux usagers / standardiste qualifié-e

CODE ROME Pôle Emploi : M1601 accueil et renseignements

Autres codes ROME liés :

M1602 - Opérations administratives

M1607 - Secrétariat

CONDITIONS DU POSTE

Le GEIEC, l'AGEDEN et la SPL ALEC sont attentifs à l'équilibre vie privée-vie professionnelle.

Il est proposé :

- Type de contrat : CDD de 12 mois, dans le cadre du remplacement temporaire d'une salariée
- Temps de travail : Temps complet 35 heures hebdomadaires, temps partiel possible dans le cadre d'un forfait annuel en heures laissant une grande souplesse dans l'aménagement de son temps de travail
- 29 jours de congés payés et récupération des heures
- Rémunération : 1 800 € bruts mensuels



- Une mutuelle et une prévoyance avantageuses, prises en charge à 100% par l'employeur
- Des tickets restaurant et un plan de déplacement entreprise avantageux
- Une prime d'intéressement sur une partie des missions auprès de l'AGEDEN
- De la souplesse et des conditions matérielles pour télétravailler
- Des horaires de travail flexibles (sauf sur les heures d'accueil téléphonique)
- Un cadre de travail agréable et convivial à St Martin d'Hères en Isère
- Intégration et participation aux réunions des 2 équipes AGEDEN et ALEC
- Une mission en milieu associatif au sein d'une équipe engagée, dynamique et volontaire

MODALITES DE CANDIDATURE

Date d'embauche : 1^{er} juillet 2023

Le recrutement est réalisé par le GEIEC pour le compte de ses adhérents.

La candidature est à envoyer par email à recrutement@geiec.org avec l'objet « n°3 - candidature au poste de chargé-e d'accueil et d'assistance GEIEC ».

Merci de transmettre votre CV et votre lettre de motivation **avant le dimanche 9 avril 2023** au soir.

Les entretiens auront lieu la matinée du **mardi 18 avril 2023**.