

*Au cœur des enjeux environnementaux actuels, l'association Biomasse Normandie, créée en 1983, anime plusieurs programmes d'intérêt général pour le compte des pouvoirs publics (ADEME, Région, Etat, collectivités). Elle dispose d'expertises reconnues dans les domaines du bois-énergie, de la valorisation et de la gestion des déchets et de la maîtrise de l'énergie.*

*Biomasse Normandie est membre du réseau FAIRE et souhaite recruter une personne en charge de l'accueil du conseil à la rénovation énergétique pour renforcer son équipe.*

- **L'Espace Conseil FAIRE et le poste à pourvoir**

Depuis 2003, les conseillers de Biomasse Normandie animent pour le compte de l'ADEME un service d'information et de conseil sur la maîtrise de l'énergie à destination des particuliers (Espace Info>Energie). Parallèlement, la Région Normandie s'appuie depuis 2005 sur les conseillers pour promouvoir auprès du grand public ses politiques d'aides à la rénovation énergétique performante des maisons individuelles (Chèques éco-énergie Normandie ...).



Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, ce service de conseil et d'information a été intégré au réseau national FAIRE (faire.gouv.fr). Piloté localement par la Région Normandie, l'Espace conseil FAIRE régional est animé dans le Calvados par Biomasse Normandie. L'association accompagne ainsi les calvadosiens dans leurs projets de rénovation énergétique, à la fois sur des aspects techniques, juridiques et financiers. L'association ouvre un poste visant à assurer le traitement des premières demandes de conseil, par téléphone, et à assister les conseillers et le responsable de pôle dans les tâches administratives et la communication.

- **Missions**

Sous la responsabilité du coordinateur du pôle espace conseil FAIRE, le chargé d'accueil devra :

1. **Accueil/lien avec le public**

- . Accueillir le public par téléphone ou physiquement.
- . Renseigner, conseiller et orienter le particulier vers le bon opérateur ou le bon interlocuteur interne.
- . Délivrer un premier niveau d'information, notamment concernant les aides financières disponibles pour la rénovation et ainsi qu'un premier niveau de conseil technique.
- . Répondre aux demandes reçues par mail et aux courriers et les classer.

2. **Assurer un suivi administratif, du secrétariat, des supports de suivi d'activité et de transmission des données**

- . Tenir et mettre à jour le logiciel d'enregistrement des demandes et de suivi de l'activité.
- . Assurer une polyvalence sur les différentes tâches de secrétariat (relecture des documents produits par les conseillers, reprise sur les aspects formulation/mise en page/orthographe/grammaire).
- . Contribuer à la production régulière des documents de synthèse de l'activité.
- . Faire le lien avec le pôle administratif.

3. **Activités complémentaires**

- . Produire des documents d'information et de communication, avec le soutien des conseillers et de l'assistante de direction.
- . Assurer l'accueil du public sur des stands à l'occasion de salons (type salons de l'habitat).
- . S'approprier l'information par la lecture de documentation.
- . Communiquer sur les réseaux sociaux.

- **Formation et expérience demandées**
  - . Formation administrative (Bac à Bac + 2)
  - . Expérience souhaitée : 5 ans.
  - . **Goût prononcé pour les relations humaines**
  - . **Sensibilité forte à l'environnement.**
  
- **Connaissance requise**
  - . Accueil téléphonique.
  - . Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, Outlook...).
  - . Secrétariat (mise en forme de documents, création de documents de communication...).
  - . Techniques de communication.
  
- **Savoir-faire, savoir être**
  - . Grande aisance relationnelle, goût pour le contact avec le public, capacité à écouter et à convaincre, pédagogie, courtoisie et diplomatie.
  - . Très bonne capacité d'expression et d'argumentation écrite et orale.
  - . Capacité à concilier autonomie et travail en équipe.
  - . Sens des responsabilités.
  - . Motivation, dynamisme.
  - . Disponibilité et capacité d'adaptation.
  
- **Conditions de recrutement**
  - . Contrat de travail : CDD (convention collective Syntec - accord 35 h) de 6 mois renouvelable selon activité.
  - . Rémunération selon expérience.
  - . Lieu de travail : Caen avec déplacements possibles dans le Calvados.
  - . Intégration au sein d'une équipe de plusieurs conseillers.
  - . Disponibilités nécessaires soirs et week-ends (occasionnel).
  - . Poste à pourvoir dès que possible.

Merci d'envoyer CV et lettre de motivation,  
UNIQUEMENT PAR E-MAIL et avant le 17 mars 2021, à :

[recrutement@biomasse-normandie.org](mailto:recrutement@biomasse-normandie.org)

En précisant dans l'objet : "Candidature accueil FAIRE"

---

**Biomasse Normandie** :18 rue d'Armor - 14000 Caen  
Tél. : 02 31 34 24 88 - Fax : 02 31 52 24 91  
[www.biomasse-normandie.org](http://www.biomasse-normandie.org) - [info@biomasse-normandie.org](mailto:info@biomasse-normandie.org)  
SIRET : 383 743 317 00034