

FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITES - APPRENTISSAGE

Fonction publique

Fonction publique de l'Etat

Intitulé du poste

Assistant(e) gestionnaire fichiers usagers

Affectation

Direction/pôle : **Direction de la distribution des aides**

Service/département : **Service opérationnel de la distribution des aides**

Déplacement : oui non

Localisation : Opéra Wojo

Contrat

Durée hebdomadaire de travail : 35h

Télétravail possible : oui non

Descriptif du poste

Missions confiées à l'apprenti sous la supervision du maître d'apprentissage

(max 3000 caractères)

L'assistant de gestion des fichiers de professionnels accompagne l'équipe chargée de relation avec professionnels actifs sur le dispositif MaPrimeRénov'.

Il appuie l'équipe dans ses missions de l'analyse de l'activité des professionnels et de résolution de leurs réclamations. Il partage ces informations avec les différentes directions dans des projets transversaux au sein de l'ANAH.

Il se verra confier les missions de :

- analyse des réclamations et des dossiers professionnels (équivalent à de la gestion de fichiers client)
- préparation et participation aux échanges avec les professionnels
- rédaction de compte rendu de de ces échanges
- gestion des remontées
- participation à la comitologie de la gestion de la relation mandataire (contribuer à la préparation des réunions, apporter des propositions)

Descriptif du profil recherché

Profil recherché

Profil étudiant dans une formation de niveau licence, master ou équivalent dans un domaine lié à l'immobilier, la construction, ou la rénovation énergétique ou à la gestion de service à la clientèle

Une connaissance partielle ou experte du milieu de l'entreprise de construction, ou/et de l'habitat privé et/ou des travaux de rénovation énergétique sera valorisée.

Savoir :

- Maîtrise du pack Office (Excel, Word, Powerpoint)

| | |
|--------------------|---|
| Compétences | Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de communication et pédagogique - Capacité analytique et de synthèse - Capacités rédactionnelles |
| | Savoir-être : <ul style="list-style-type: none"> - Travail en transversalité - Force de proposition - Adaptabilité / Autonomie |

ELEMENTS DE CANDIDATURES

CV + LM obligatoire

A PROPOS DE L'OFFRE

Descriptif de l'employeur (1500 caractères)

L'Anah agit pour la rénovation, l'amélioration et l'adaptation de l'habitat privé dans tous les territoires et au bénéfice de tous les Français. L'Agence aide les propriétaires à concevoir et à réaliser leurs projets de travaux, en leur accordant des aides financières. Elle finance également les collectivités locales et leurs opérateurs dans le cadre de leur politique locale de l'habitat pour intervenir sur leur territoire, rénover les centre-anciens et lutter contre les logements vacants ou indignes.

L'Anah pilote France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat. Elle est l'un des acteurs majeurs de la politique de rénovation énergétique des logements grâce à la distribution de MaPrimeRénov'. En 2024, l'Agence a accordé 3,77 milliards d'aides pour permettre la rénovation de près de 403 155 logements.

Aujourd'hui l'Anah accompagne aussi la perte d'autonomie avec MaPrimeAdapt', la principale aide de l'État pour l'adaptation à la perte d'autonomie pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

L'Agence compte plus de 300 agents de profils extrêmement diversifiés, de tous statuts (fonctionnaires, contractuels, apprentis, stagiaires...). Le panel des expertises recherchées est aussi large que les métiers de l'Agence sont variés.

Descriptif du service (maximum 1500 caractères)

Au sein de la Direction de la Distribution des Aides, le Service Opérationnel de la Distribution des Aides a pour mission de promouvoir, distribuer ou faire distribuer le dispositif MaPrimeRénov' auprès de tous les usagers au sein des territoires.

Le SODA est chargé d'assurer la chaîne de distribution de l'aide MaPrimeRénov' et composé de 3 unités :

- Instruction des aides (7 agents)
- Ordonnancement des aides (10 agents)
- **Gestion Spécifique** (11 agents)

L'unité gestion spécifique représente l'équipe en charge de l'assistance de deuxième niveau aux usagers et aux professionnels de l'instruction de l'aide à la rénovation énergétique des logements MaPrimeRénov' (600 000 aides accordées en 2022). L'équipe joue donc un rôle central dans la résolution efficace, juste et bienveillante des dossiers MaPrimeRénov' rencontrant des difficultés d'ordres technique ou administratifs. L'équipe est en relation directe avec les différentes unités et l'ensemble des directions de l'ANAH.