

FICHE DE POSTE

Fonction publique

Fonction publique de l'Etat

Intitulé du poste

Assistant(e) administratif

Identification du poste

Filière :

Catégorie : B

Domaine / métier :

Statut : ☒ vacant ☐ susceptible d'être vacant

Nature de l'emploi : ☒ Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels ☐ Ouvert uniquement aux contractuels

Métier de référence :

Affectation

Date limite de candidature : (min 15 jours)

Service/département : SODA

Direction/pôle : DDA

Date de vacance du poste : 1^{er} novembre

Contrat

Durée hebdomadaire de travail : 37H30 (7H30/jour) / 35h (rayer la mention inutile)

Télétravail possible : ☒ oui ☐ non

Management : ☐ oui ☒ non

Temps plein : ☒ oui ☐ non (préciser la durée du temps partiel)

Nature du contrat : ☒ besoin pérenne ☐ besoin temporaire (moins de 12 mois)

Durée du contrat : 36 mois

Descriptif du poste

Vos principales missions :

Au sein de l'unité de gestion spécifique, l'assistant administratif à la relation aux usagers et aux professionnels assure une mission principale de réception, de première analyse et de suivi des réclamations effectuées par des usagers sur l'état d'avancement de leur dossier de rénovation de leur logement. Il gère à cet effet une messagerie partagée et un outil de ticketing (Jira) permettant le suivi de ces dossiers signalés.

Il est en charge du traitement des courriers papiers reçus au sein du service. Il assure également une mission d'appui aux relations avec les professionnels, en particulier via la gestion d'un agenda commun. Il peut être amené à effectuer des missions transverses d'appui à l'unité de gestion spécifique.

Vos principales activités :

Mission d'appui au traitement des signalements émis par des usagers :

- Analyser et trier les mails reçus sur la messagerie partagée de l'équipe en charge de la relation aux usagers
- Rechercher les informations nécessaires à la création d'un ticket permettant le suivi des dossiers signalés (numéro de

	dossier, source du signalement, coordonnées de l'utilisateur) et créer le ticket • Réaliser une analyse de première niveau du dossier et l'assigner à un agent de l'équipe • Assurer un suivi régulier de l'ensemble des tickets afin de mettre à jour leur statut (en fonction de l'avancée du traitement du dossier) Mission d'appui à la relation aux professionnels : • Aider à la création, à la complétude et à la mise à jour de tickets de suivi des relations avec les professionnels, en coordination avec les agents concernés • Gérer et mettre à jour l'agenda des rendez-vous du service avec les professionnels. Mission de traitement des courriers papiers : • Ouvrir, analyser et rediriger les courriers réceptionnés par le service, soit auprès d'un prestataire en charge de l'instruction de dossiers, soit auprès des directions concernées au sein de l'Anah L'assistant relation aux usagers et aux professionnels peut être amené à réaliser d'autres missions transverses d'appui administratif à l'unité de gestion spécifique.
Descriptif du profil recherché	
Le profil idéal :	Profil avec une formation de niveau bac+2, avec une expérience d'assistance administrative ou de chargé d'appui. Les candidatures de junior/sortie d'école seront prises en considération. - Gestion d'une messagerie - Maîtrise de la suite Office - Rigueur - Capacité d'analyse - Autonomie - Travail en équipe
Niveau d'étude minimum requis	Bac+2
ELEMENTS DE CANDIDATURES	
CV + LM obligatoire	
A PROPOS DE L'OFFRE	

Informations complémentaires	Recrutement par : - Contrat de droit public d'une durée de trois ans ; - Détachement sur contrat d'une durée de trois ans pour les agents titulaires de la fonction publique d'Etat, de la fonction publique territoriale ou de la fonction publique hospitalière. Contrat de 37h30 par semaine / 7h30 par jour (ou 35h / 7h par jour) Droits à congés de 25 congés annuels / 15 RTT (25 CA) Télétravail : sur demande, à hauteur de 2 jours par semaine.
Conditions particulières	Localisation : Déplacement : ☐ oui ☒ non
Descriptif de l'employeur	
Depuis plus de 50 ans, l'Anah agit pour la rénovation et l'amélioration de l'habitat privé dans tous les territoires et au bénéfice de tous les Français. Aujourd'hui, l'Anah pilote France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat qui doit permettre au plus grand nombre de réaliser des travaux d'amélioration, pour vivre mieux chez eux et lutter contre le réchauffement climatique. 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 qui mènent de lourdes opérations de recyclage foncier lors d'opérations de résorption d'habitat insalubre. L'Anah a une double vocation : sociale et environnementale. Historiquement, elle lutte contre le mal-logement et aujourd'hui, elle est aussi un acteur essentiel de la transition écologique. Elle est l'un des acteurs majeurs de la politique de rénovation énergétique des logements grâce à la distribution de MaPrimeRénov'. L'Agence compte environ 250 agents de profils extrêmement diversifiés, de tous statuts (fonctionnaires, contractuels, apprentis, stagiaires...), répartis dans 5 directions et 4 pôles. En pleine croissance, l'Agence élargit ses effectifs autant qu'elle les diversifie. Le panel des expertises recherchées est aussi large que les métiers de l'Agence sont variés.	
Descriptif du service	
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 MaPrimeRenov' 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 (10 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'. 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.	