



Téléconseiller en maîtrise de l'énergie

Eco CO2

3 bis rue du docteur foucault
92000 Nanterre
<http://www.ecoco2.com>

Secteur d'activité : Conseil en économie d'énergie

Type de poste : CDD

Description de la société et contexte

Créée en 2009, [Eco CO2](#) est une PME (appartenant au secteur de l'économie sociale et solidaire), qui conçoit et met en œuvre des actions destinées à accélérer la transition écologique par l'évolution des comportements. A ce titre Eco CO2 : s'engage dans la sensibilisation des citoyens et des organisations afin de les inciter à réduire durablement leur impact environnemental, les accompagne et leur donne les moyens et outils pour comprendre les conséquences de leurs actions, des conseils pour en diminuer l'impact et des outils de mesure pour évaluer les progrès réalisés, contribue ainsi, à son niveau, à l'atteinte des objectifs sociétaux en matière de transition écologique.

[Eco CO2](#) a conçu, en collaboration avec SoliNergy, un programme de sensibilisation aux économies d'énergie destiné aux ménages en précarité énergétique appelé « [MAGE](#) ». Il est labellisé par le Ministère de Transition écologique et solidaire et se déploie sur l'ensemble du territoire national jusqu'en 2021. Sur ce programme, Eco CO2 est maître d'œuvre du programme, c'est-à-dire qu'il apporte la solution technique et est en charge du suivi des ménages.

Contenu du Poste

Après une année et demie de fonctionnement du programme, il a été décidé un déploiement plus large de MAGE, notamment chez 500 ménages domiciliés en France métropolitaine qui ont effectué des travaux d'isolation dans leur logement. Cette opération dont le démarrage s'effectuera au premier trimestre 2020 est réalisée dans un autre format (les 3 visites au domicile des ménages sont remplacées par 5 entretiens téléphoniques de suivi), ce qui nécessite le recrutement de collaborateurs dédiés à cette opération.

Les postes à pourvoir sont des postes de téléconseillers en maîtrise de l'énergie à temps complet. Il(s) ou elle(s) seront amené(e)s à assurer le suivi téléphonique des ménages inscrits dans le programme durant un an. La coordinatrice chargée du programme l'assistera dans ses missions.

Les missions :

Le téléconseiller en maîtrise de l'énergie aura pour missions de :

- Traiter quotidiennement les demandes d'inscription des ménages (vérification et validation des questionnaires) ;

- Contacter par téléphone les ménages pour les informer de leur inscription et leur expliquer le déroulement du suivi téléphonique (contenu et organisation, périodicité des rendez-vous téléphoniques, outils d'échanges utilisés...);
- Transmettre des documents en fonction de l'avancée du suivi et avant chaque entretien téléphonique (notice d'installation du matériel, questionnaire des habitudes de consommation, plan d'actions, synthèses de bilan, questionnaire de satisfaction...);
- Préparer l'expédition du matériel en collaboration avec les techniciens support;
- Programmer les rendez-vous téléphoniques avec les ménages inscrits selon une périodicité préalablement définie;
- Préparer et assurer les 5 rendez-vous téléphoniques de suivi;
- Enregistrer pendant et après les rendez-vous téléphoniques avec les ménages les informations recueillies dans les différents outils de « reporting » (tenue et mise à jour du calendrier partagé de RDV, du tableau de suivis des inscriptions...);
- Elaborer le plan d'actions de chaque ménage en lien avec lui, à partir des éléments recueillis par écrit et durant les entretiens;
- Suivre l'état de l'installation (Est-ce que la tablette et les capteurs fonctionnent bien?) des ménages;
- Bien connaître la solution technique de suivi des consommations tant d'un point de vue logiciel que matériel (formation interne);
- Accompagner les ménages à l'installation du matériel et aux dépannages sur des problèmes peu complexes;
- Communiquer et collaborer avec une équipe de techniciens Support en cas de dysfonctionnements complexes d'ordre matériel (tablette numérique et capteurs) ou logiciel (site internet, application);

Le téléconseiller aura à sa disposition un manuel qui décrit l'ensemble des étapes de suivi de l'opération ainsi qu'un guide d'entretien pour les différents rendez-vous téléphoniques qu'il devra respecter scrupuleusement.

Un temps de formation sera dispensé pour se familiariser :

- A la thématique de la maîtrise de l'énergie (formations en ligne)
- Au processus de recrutement et de suivi des ménages avec les chargées de mission
- Aux outils de suivi et de reporting
- Aux problèmes matériel/logiciel avec l'équipe Support

Profil recherché

Diplômes

De niveau minimum BAC+2/ BAC+3 (BTS/Licence) dans le domaine du commerce/relations clients, conseil info-énergie-développement durable,

Expériences

Vous disposez d'une première expérience en relation clients, à distance de préférence, et vous êtes sensible aux économies d'énergie, à l'environnement ou au développement durable. Vous maîtrisez parfaitement la langue française et les technologies de l'information et de la communication (téléphone, internet, messagerie, logiciels de bureautique : Excel, Word...)

Savoir-être et intérêt

- Organisé(e), méthodique,



- Excellent relationnel fait d'empathie, de réactivité et de maîtrise de soi,
- Maîtrise de la langue française, bonne élocution et aisance rédactionnelle
- Respect des délais et de la hiérarchie,
- Disponibilité, travail d'équipe et capacité d'adaptation sont autant de qualités nécessaires à la tenue de ce poste

Durée, lieu de travail

Le/les poste(s) est/sont à pourvoir sous forme d'un Contrat à Durée Déterminée de 18 mois au siège de la société à Nanterre.

Pour répondre aux contraintes des particuliers, le/les téléconseiller(s) sera/ont amené(e)s à travailler en horaires décalés (le soir jusqu'à 20 heures et le samedi).

Rémunération : 25 et 35 K€ brut selon expérience.

Avantages : Mutuelle d'Entreprise, Chèques déjeuner

Contact

Candidature (C.V. + lettre de motivation) à envoyer avec la référence (voir l'en-tête de cette page) à recrutement@ecoco2.com

NB : Les candidatures sans lettre de motivation ne seront pas étudiées