

# Agent d'accueil, d'information et d'orientation (H/F)

hauteloire.fr

Le Département de la Haute-Loire se singularise par une identité unique fruit d'une Histoire et d'une culture ancienne. Au cœur de ce territoire à dominante rurale, le Conseil départemental est le pivot d'une action politique cohérente (social, éducation, culture, environnement, voirie et aménagement...) et s'appuie pour cela sur 1200 agents engagés au service des Atiligériens.

## Le contexte

Le Département délégataire des aides à la pierre pour le développement du logement social et l'amélioration des logements privés a créé une Maison Départementale de l'Habitat (MDH). La MDH est un guichet d'information du public sur toutes les questions relatives au logement et à l'habitat. Elle réunit les services de la Direction déléguée de l'habitat et de l'Agence d'information du logement (ADIL). Au sein de la MDH, l'Espace Conseil France Rénov' (ECFR) porté par le Département, propose un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation de l'habitat. Vous intégrerez une équipe dynamique et polyvalente composée de 5 techniciens conseil et d'un autre agent d'accueil travaillant en lien étroit avec les autres agents de la Direction déléguée et l'ADIL.

## Vos missions

Vous travaillerez en binôme afin d'assurer :  
**L'accueil physique et téléphonique** pour l'ensemble des cellules de la Direction déléguée Habitat et pour l'ADIL 42-43.

**L'information sur l'amélioration de l'habitat** : Vous apporterez des réponses de premier niveau sur des sujets tels que la rénovation énergétique, l'adaptation des logements à la perte d'autonomie ou au handicap, et les aides pour les copropriétés.

**L'orientation personnalisée** : Vous guiderez les usagers vers les dispositifs adaptés ou les interlocuteurs compétents selon leurs besoins.

**La prise de rendez-vous pour des conseils approfondis** : Vous assurerez un suivi rigoureux en collectant les informations nécessaires, en tenant à jour les tableaux de bord et en facilitant l'accès aux experts techniques.

Vous participerez également à des actions de sensibilisation et de communication en direction du grand public, des professionnels et autres acteurs partenaires.

## Le défi à relever !

Vous aimez le contact humain, fournir des informations utiles et jouer un rôle clé dans l'orientation des usagers ?  
Rejoignez notre équipe dynamique à la Maison de l'Habitat !

## Pourquoi pas vous ?

- Vous avez de l'intérêt pour la thématique de la transition écologique et vous êtes attiré par les aspects techniques comme administratifs ou financiers de la rénovation de l'habitat?
- Vous avez un excellent sens de l'accueil et de l'écoute?
- Vous avez un goût pour le travail en équipe et le service public ?

**Formation :**  
Filière administrative

## Les Avantages du Poste

Une équipe de travail dynamique  
Un cadre de travail et de vie avantageux  
RIFSEEP de 375 € brut/mois

>> Envoyer votre candidature à  
[recrutement.mobilite@hauteloire.fr](mailto:recrutement.mobilite@hauteloire.fr)

Pour plus de renseignements sur le poste, vous pouvez prendre contact avec  
**Oyanna LEBRUN,**  
Technicienne coordinatrice  
Responsable par intérim de la Cellule  
au 06 42 78 26 29



Cap 2030

UN COLLECTIF AU SERVICE D'UNE AMBITION



## POURQUOI INTÉGRER LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-LOIRE ?

### Partagez nos valeurs

#### Orienté usagers

La reconnaissance de notre action passe par notre capacité à répondre aux usagers.

#### Collectif

Nous travaillons élus, partenaires et services, main dans la main.

#### Responsable

Pour le bien de nos concitoyens et de nos territoires, nous nous engageons à être moteur sur nos compétences réglementaires et être un acteur fédérateur sur celles dévolues à nos partenaires.

### Des expériences à vivre

#### Vous êtes plutôt montagne et volcans ?

Alors, grimpez au sommet du Mézenc pour un lever de soleil à 360° ou embarquez à bord du train à vapeur le plus haut de France.

#### Envie de sources et fleuves sauvages ?

Flirtez avec les rapides des Gorges de l'Allier ou hissez la grande voile au Lac de Lavalette.

#### Vous êtes passionné par la culture et les chemins ?

Plongez dans les Lumières du Puy-en-Velay après un dîner dans ses ruelles colorées ou frôlez les rapaces au château de Rochebaron.



Identification du poste		Informations administratives	
Intitulé du poste	Agent d'accueil, d'information et d'orientation de la Maison Départementale de l'Habitat et de l'Espace Conseil France Rénov' (H/F)	Cadre d'emplois	Adjoint administratifs territoriaux
Direction	Direction des Solidarités Humaines	Grades	Tous les grades
Service	Direction déléguée Habitat	Métier	Agent d'accueil et d'information
Cellule / COR / Collège / Secteur	Cellule accueil et information du public	Groupe de fonctions	C2
Résidence administrative	Site du Bon Pasteur Le Puy en Velay	Sujétions spéciales	Non
Type d'emploi	Permanent	NBI (titulaire uniquement)	Oui : 10 points (N°33) Fonctions d'accueil exercées à titre principal
		Temps de travail	Temps Complet

**DEFINITION**

Le Département délégataire des aides à la pierre pour le logement social et l'amélioration des logements privés a structuré sa direction déléguée de l'Habitat autour de 4 cellules au sein d'une Maison Départementale de l'Habitat (MDH). La MDH est un guichet d'information du public sur toutes les questions relatives au logement et à l'habitat. Dans ce cadre, elle porte un Espace Conseil France Rénov' (ECFR) qui propose un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation de l'habitat.

Placé sous l'autorité de la responsable de la cellule accueil, information et orientation du public, vous assurez l'accueil du public de la MDH et de l'ECFR. Vous devez être également en mesure d'apporter une information de 1er niveau et/ou d'effectuer une orientation adaptée entre les différents dispositifs et vers les services qui les mettent en œuvre.

**DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES**

Dans le cadre d'un binôme avec un autre agent d'accueil, vous assurez :

- L'accueil physique sur le site de la MDH pour l'ensemble des cellules de la Direction déléguée Habitat et pour l'ADIL 42-43 (Agence interdépartementale d'information du logement) ;
- L'information du public et des professionnels sur les questions de rénovation énergétique et d'amélioration de l'habitat (adaptation du logement à la perte d'autonomie ou au handicap, aide aux copropriétés, etc) : réception et traitement des demandes d'informations et de renseignements (par téléphone, en accueil physique, par mail ou par courrier) en donnant des 1ers éléments de réponse d'ordre technique, financier, juridique ou social ;
- L'orientation des ménages ou des professionnels vers le bon dispositif et le bon interlocuteur ;

- La prise de rendez-vous pour les techniciens de l'ECFR pour un conseil approfondi en prenant les 1ers renseignements (civilité, coordonnées, etc...), en assurant l'information de 1er niveau et en tenant à jour les tableaux de bord de l'activité (logiciel/tableau Excel).

Vous participez également à des actions de sensibilisation et de communication en direction du grand public, des professionnels ou des institutions et autres acteurs partenaires de la MDH et de l'ECFR (salons, séminaires, ateliers collectifs, réunions publiques etc...).

L'agent d'accueil apporte des informations et des conseils neutres et indépendants. Il favorise l'émergence de rénovations globales et performantes. Il travaille en lien étroit avec les techniciens conseil de l'ECFR. Il apporte une attention particulière aux publics les plus vulnérables en les orientant vers les Espaces France Service (EFS) ou les travailleurs sociaux en cas de besoin.

## **COMPETENCES REQUISES**

### **Niveau requis, formation et qualifications nécessaires :**

Pas de formation pré-requise mais forte appétence pour la thématique technique et le volet administratif et financier. Une bonne capacité d'adaptation est également souhaitable compte-tenu des évolutions fréquentes des normes et des réglementations.

### **Compétences techniques**

- Maîtrise ou capacité à maîtriser les dispositifs techniques et le réseau des acteurs de l'habitat et du logement au niveau national et local ;
- Aptitude à l'écoute et à l'analyse des demandes, compréhension de la problématique posée et capacité à orienter vers les dispositifs et les acteurs adaptés ;
- Bonne maîtrise des outils bureautiques et de communication.

### **Compétences transversales**

#### **Organisationnelles :**

- Rigueur dans le suivi des demandes et les délais de réponse.

#### **Personnelles :**

- Sens de l'accueil et du service public ;
- Autonomie avec capacité à rendre compte, à partager les informations et à passer le relais à bon escient ;
- Disponibilité, réactivité.

#### **Relationnelles :**

- Capacité à travailler en équipe ;
- Bonne aisance dans la communication : écoute, reformulation et pédagogie ;
- Aptitude à gérer les imprévus.

## **MOYENS MIS A DISPOSITION (matériels, outils, ressources, données de cadrage... mis à disposition de l'agent pour effectuer sa mission)**

- Bureau individuel avec possible roulement ;
- Standard téléphonique et poste informatique ; messagerie nominative et accès internet et intranet ;
- Réunions d'information, documentations diverses, formations, webinaires ; fiches de procédure et fiches thématiques ;
- Réunions d'équipe.

## ORGANISATION PERMETTANT L'EXERCICE DES MISSIONS

- Positionnement hiérarchique : Technicienne coordonnatrice de l'ECFR

## RESPONSABILITE DU POSTE

- Délivrer un accueil de qualité et des informations adaptées et fiables en respectant les consignes et les procédures ;
- Savoir s'adapter aux besoins et aux demandes des ménages ;
- Veiller au respect strict des règles de confidentialité.

## AUTONOMIE

- De base

## SPECIFICITES DU POSTE

**Organisation du temps de travail** : Temps complet sur 5 jours avec présence sur les temps d'ouverture au public : de 9H à 12H et de 13H30 à 17H (sauf jeudi après-midi). Sur les plages variables la présence est organisée avec l'autre agent d'accueil.

**Territoire d'exercice** : Résidence administrative à la Maison départementale de l'habitat sur le site du Bon Pasteur - 10 rue de Vienne – 43 000 Le Puy En Velay.

**Autres** : Déplacements occasionnels sur le département pour participer à des actions d'animation.

*Pour tout renseignement complémentaire sur ce poste, prendre contact avec  
Madame Oyanna LEBRUN, Technicienne coordonnatrice Responsable par intérim de la  
Cellule Accueil et Information du public  
Tel : 06 42 78 26 29 - Adresse mail : oyanna.lebrun@hauteloire.fr*