

# L'Agence Ecomobilité recrute un agent téléopérateur.trice pour une centrale d'appels de mobilité en CDI

*Poste basé à Annecy (74)*

## Préambule

L'agence Ecomobilité Savoie Mont-Blanc est une SPL (Société Publique Locale) accompagnant en Savoie et Haute-Savoie les territoires et structures sur les enjeux de mobilité quotidienne. Composée de 83 salariés, la SPL gère la mobilité dans sa globalité : pilotage de projets, conseils en mobilité, gestion de service vélo, animation, sensibilisation et impulsion de dynamiques innovantes en matière de mobilité, étude mobilité et suivi d'aménagements.

Au sein d'une équipe de 7 personnes, vous évoluerez sous la responsabilité de la responsable du pôle études et informations multimodales, sur un poste basé à Annecy.

## Missions

Au côté de la référente de la centrale d'appels, vous assurerez une permanence téléphonique pour enregistrer et répondre aux demandes liées au service de mobilité des différents territoires de Haute Savoie du mardi au samedi.

Votre mission comprendra :

- La prise en charge des appels de la ligne téléphonique dédiée au transport scolaire
- L'aide à l'inscription aux transports scolaires sous la responsabilité des territoires concernés (montage du dossier, étapes d'inscription sur internet, ...)
- L'enregistrement des usagers à un service de transport urbain accompagné d'un suivi en temps réel des véhicules sur les réseaux pour mieux informer les usagers. (Montage du dossier, étapes d'inscription sur internet, gestion des outils d'enregistrement...)
- La prise de réservation de créneaux de maintenance pour le service public de location de vélo
- L'information multimodale des usagers du territoire
- Les tâches administratives pour assurer le suivi des demandes recueillies.

## Profil

- Formation niveau Bac
- Première expérience sur un poste similaire fortement souhaitée

### Savoir-être

- Aisance relationnelle forte, empathie
- Gestion du stress et des émotions
- Capacité à tenir un propos clair et concis
- Patient et capacité de gérer des situations de tensions
- Capacité d'adaptation à différents publics : parents d'élèves, personnes âgées, professionnels, etc.



- Sens de l'initiative, autonomie, réactivité et dynamisme
- Intérêt pour le travail en équipe projet

### Savoir-faire

- Maîtrise des outils de bureautique (Pack Office : Excel, Word, PowerPoint ; Google Forms ; Canva) et des applications web (smartphone et PC)
- Utilisation d'un standard téléphonique
- Reporting et suivi de l'activité de la centrale

### Les plus

- Connaissance du département de la Haute Savoie
- Connaissance du secteur transport et des services à la personne.
- Expérience d'accueil et informations au sein d'un service au public.

## Conditions

- Poste en CDI avec prise de poste à partir du lundi 9 décembre.
- Poste basé à Annecy
- Temps plein, base 35 h/hebdo
- Poste du mardi au samedi
- Possibilité de télétravail 2j / semaine (selon accord d'entreprise)
- Rémunération : à partir de 1 801,80 € brut
- Position 1.1
- Coefficient : 240
- Tickets restaurant + mutuelle santé + forfait mobilité durable si éligible + remboursement partiel de l'abonnement transport en commun.

*Pour toute question ou complément d'information sur le poste : Imen BENAZZOUZ, responsable du pôle études et informations multimodales – 07 67 90 24 31*

Envoyer CV et lettre de motivation à l'adresse mail suivante : [recrutement@agence-ecomobilite.fr](mailto:recrutement@agence-ecomobilite.fr)

**Date limite de candidature : 6 décembre 2024**

