



# Agent(s) d'accueil France services

Basé à Cazères, le nouvel espace France Services complète celui de Rieumes. Il renforce l'équité territoriale en répondant aux besoins des habitants du secteur sud de Cœur de Garonne. France services est rattaché à la Direction Education, Cohésion sociale qui comprend les services Action sociale, Petite enfance et Enfance Jeunesse. Le service Action sociale propose des accueils individualisés, des actions collectives en direction de tous les habitants de la communauté de communes, un hébergement d'urgence, un service d'aide et d'accompagnement à domicile, ...

## MISSIONS

Sous la responsabilité de la directrice action sociale, vous aurez en charge d'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public de France services.

## ACTIVITES PRINCIPALES

### **Gérer l'ouverture de France services et l'accueil du public**

- Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet,
- Faciliter l'accès de France services pour les partenaires tout en étant en mesure de répondre à leur besoin logistique,
- Ouvrir les postes de travail,
- Accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone)
- Gérer la prise des rendez-vous des permanences rattachées à l'espace France services (ex : avocats, conciliateur de justice...)

### **Traiter la demande de l'utilisateur**

- Informer le public
- Renseigner l'utilisateur par rapport à des questions d'ordre administratif ou social
- Faciliter l'accès aux différents postes de travail (informatique...)
- Accompagner l'utilisateur dans la réalisation de démarches administratives de la vie quotidienne en privilégiant les téléprocédures
- Réorienter l'utilisateur vers les services partenaires compétents : préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents afin d'optimiser les rencontres

### **Assurer le fonctionnement général de la structure**

- Assurer la communication externe de France services (réalisation de flyers...)
- Effectuer la saisie de la fréquentation sur la plateforme
- Réaliser le suivi statistique de fréquentation sur Excel, remplir les dossiers de suivis des usagers, réaliser un focus mensuel. Elaborer un bilan annuel
- Effectuer les formalités d'inscription pour les nouveaux usagers

### **Participer à l'animation du réseau des agents France services et travailler en transversalité avec les autres services de la Communauté de communes**

- Collecter des informations auprès des différents opérateurs
- Les échanger avec le réseau d'agents France services
- Les transmettre aux usagers
- Organiser des actions en partenariat avec des acteurs locaux

- Associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'utilisateur
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux
- Assurer une veille documentaire

## POSITIONNEMENT AU SEIN DU SERVICE

- Travaille sous la responsabilité de la directrice de l'action sociale

## RELATIONS FONCTIONNELLES

- Ensemble des agents et des encadrants
- Elus
- Partenaires, mairies pour la communication et la promotion de l'espace France services
- Réseau des agents France services

## COMPETENCES REQUISES

### **Savoirs :**

- Connaissances en bureautique (Word, Excel, Power Point, Outlook, internet)
- Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale
- Techniques de communication
- Techniques de rédaction
- Conduite d'entretien

### **Savoir-faire :**

- Accueillir, informer, orienter de manière bienveillante
- Accompagner le public dans ses démarches
- Anticiper les actions et les échéances
- Instruire un dossier
- Organiser une activité
- Prioriser ses actions en fonction des orientations de la direction et des échéances

### **Savoir-être :**

- Capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction du type d'interlocuteur
- Capacité à identifier les différents composants d'une situation en vue de leur traitement
- Capacité à être à l'écoute des autres et réceptif aux informations fournies par l'environnement
- Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité
- Capacité à appliquer les décisions et à hiérarchiser les actions en fonction de leur urgence/importance
- Capacité à s'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail et d'y apporter une contribution efficace

## PROFIL :

- Niveau Bac minimum ou tout autre diplôme dans le domaine de l'accueil et du social
- Expérience professionnelle sur poste similaire ou secteur d'activité souhaitée

## CATEGORIE STATUTAIRE :

- Statut : Contractuel(le) – CDD 1 an – temps non complet (30h/sem)
- Cadre d'emploi : Adjoint administratif

## CONDITIONS OU CONTRAINTES PARTICULIERES D'EXERCICE DU POSTE :

- Horaires réguliers du lundi au vendredi mais possibilité d'accueil sur rendez-vous au-delà de 17h30
- Lieu de travail : Maison du Campet - 10, promenade du Campet, 31220 CAZERES (déplacements possibles sur les autres sites de la Communauté de communes)
- Temps non complet (30 heures hebdomadaires)
- Titulaire du permis de conduire B
- Rémunération : Statutaire + régime indemnitaire + tickets restaurant + avantages sociaux
- Poste à pourvoir : Dès que possible
- Date limite de candidature : 29 octobre 2020

## CANDIDATURES :

Adresser une lettre de motivation manuscrite ainsi qu'un CV actualisé à :

**Monsieur le Président**

**Communauté de Communes Cœur de Garonne**

**12 rue Notre Dame - 31370 RIEUMES**

Ou à l'adresse mail suivante :

**[accueil@cc-coeurdegaronne.fr](mailto:accueil@cc-coeurdegaronne.fr)**