

## UN(E) ANIMATEUR(RICE) DE LA MAISON FRANCE SERVICES

Nombre de poste : 1 poste à 35 h 00 hebdomadaires

### CONTEXTE

La Maison France Services a pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples.

Elle permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et des services publics (formation, emploi, retraite, santé, logement, etc.).

Le point conseil budget permet d'accompagner les personnes dans la gestion de leur budget, de prévenir les situations de surendettement. Il permet un accompagnement personnalisé.

L'animateur(rice) de la Maison France Services agit concrètement pour favoriser l'insertion sociale et contribuer au développement social en milieu rural en mobilisant des compétences techniques et pratiques en matière d'emploi, de logement, d'alimentation, de santé, etc.

Ses missions principales consistent à :

- Remplir des missions d'accueil et de renseignement du public
- Accompagner les demandeurs dans les démarches administratives initiales à caractère social et accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires
- Faire vivre le point d'accueil

### ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Accueil, information et orientation de tout public** (cette mission est commune à l'ensemble de l'équipe. Elle est organisée de manière à assurer une continuité de service) :
  - Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet
  - Accueillir et informer le public physiquement, par téléphone ou par mail (renseignements, orientation, remise de formulaire, prise de rendez-vous) dans les domaines de l'accès aux droits
  - Réaliser le primo-accompagnement (écouter, orienter ou accompagner les personnes confrontées à des difficultés) : identifier et qualifier la demande de l'utilisateur, la nature et le degré d'urgence, traiter la demande de l'utilisateur
  - Orienter si besoin vers les services et organismes compétents. Préparer les rendez-vous avec les partenaires compétents (remise de la liste des pièces attendues)
  - Faciliter si nécessaire la prise de rendez-vous entre l'utilisateur et l'acteur relais
  - Faciliter l'accès de la Maison France Services aux partenaires (accueil, besoin logistique).
- **Accompagnement individuel**
  - Accompagner toute personne rencontrant des difficultés dans le cadre des missions du Point Conseil Budget ou de la Maison France Services :
    - Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques utiles dans la vie quotidienne : recevoir les personnes en rendez-vous et les accompagner en fonction de leur demande
    - Offrir un conseil personnalisé, gratuit et confidentiel, à toute personne qui le sollicite pour des questions relatives à la gestion de leur budget
    - Prévenir le surendettement et favoriser l'éducation budgétaire
    - Réaliser un diagnostic complet de la situation et formuler des préconisations
    - Accompagner dans le cadre des procédures de surendettement
    - Réaliser un accompagnement dans la durée si nécessaire pour aider à stabiliser le budget
    - Organiser le suivi des situations qui le nécessite (suivi du dossier, lien avec l'acteur relai)
    - Organiser des sessions collectives de sensibilisation et d'accompagnement.
  - Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.

➤ **Faire vivre le point d'accueil**

- Animer l'espace d'accueil et d'information, être force de propositions pour un accueil de qualité,
- Proposer et organiser des animations adaptées aux besoins des publics de la Maison France Services et innovantes en complémentarité de celles proposées par nos partenaires
- Diffuser les informations aux publics, partenaires, mairies : mailing, blog, affichage
- Mobiliser le public sur les animations existantes
- Saisir les données administratives et établir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité
- Contribuer au réseau national des Maisons de services au public.

**ACTIVITÉS SECONDAIRES**

- Participer aux animations et rencontres du réseau des animateurs Maison France Services
- Élaborer des supports de communication pour la communication externe
- Participer au fonctionnement administratif du service : données d'activité trimestrielles et annuelles
- Accompagner le Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) dans le cadre du suivi des deux chantiers d'insertion de l'Intercommunalité (Animation et Environnement).

**PROFIL**

**Formation :** Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale ; Conseiller en Économie Sociale et Familiale souhaitées. Expérience d'accompagnement ou d'accueil du public souhaitée.

**Compétences techniques :** maîtrise de la langue française (écrit et oral) ; connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale ; connaissance de l'environnement institutionnel et local ; maîtrise du Pack Office ; recherche d'information sur d'Internet ; utilisation de messagerie électronique et d'un agenda électronique ; techniques d'accueil ; règles de communication ; techniques de secrétariat ; techniques de recherche d'information ; techniques de gestion des plannings ; techniques de médiation et de négociation ; organisation et activités des services ; rechercher sélectionner synthétiser et diffuser l'information ; présenter des documents d'information et de communication ; qualités rédactionnelles.

**Compétences professionnelles :** respect des consignes ou des directives ; fiabilité de son activité ; gestion du temps et des priorités ; recherche d'efficacité du service rendu ; adaptabilité et disponibilité ; entretien et développement des compétences ; respect des moyens matériels ; respect des obligations statutaires ; ponctualité et assiduité au travail ; sens du service public ; pédagogie ; curiosité intellectuelle.

**Compétences relationnelles :** relation avec le public ; capacité d'accueil et d'écoute ; empathie ; écoute active ; disponibilité ; diplomatie ; capacité d'adaptation et réactions face aux situations difficiles ; relation avec la hiérarchie et les élus ; capacité à travailler en équipe et en transversalité ; relation avec les collègues ; communiquer.

**CONDITIONS DU POSTE**

**Contrat à Durée Déterminée de DROIT PUBLIC**, dans le cadre d'un **Accroissement Temporaire d'Activité** pris en application de l'Article 3(1°) de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée

**Cadre d'emploi envisagé :** Cadre d'Emploi des Assistants Territoriaux Socio-Éducatifs (filière sociale – catégorie hiérarchique A).

Rémunération afférente à la grille indiciaire du Cadre d'Emploi des Assistants Territoriaux Socio-Éducatifs (filière sociale – catégorie hiérarchique A) + avantages sociaux.

**Durée hebdomadaire du poste :** 35 heures

**Durée du contrat :** 6 mois renouvelables

**Prise de poste :** à compter du 1<sup>ER</sup> juin 2021

**Horaires :** réguliers liés aux horaires d'ouverture au public. Aménagement du temps de travail cycle 1 journée libérée par quinzaine, ou ½ journée par semaine.

**Lieu de travail :** Locaux de la Maison France Services (NAILLOUX – 31560)

## **TRAITEMENT DES CANDIDATURES**

**Candidatures (CV + lettre de motivation + copie des diplômes)** à adresser avant le **12 MAI 2021** à  
Monsieur Christian PORTET - Président de la Communauté de Communes des Terres du Lauragais  
73, avenue de la Fontasse – 31290 Villefranche de Lauragais

**ou de préférence par voie électronique** à l'adresse suivante :

[candidatures@terres-du-lauragais.fr](mailto:candidatures@terres-du-lauragais.fr)

**Madame BAUDARD Sandrine – Responsable du Département Service à la Personne/Accès aux Services :**  
**05.31.50.45.50**