



La COMMUNAUTE DE COMMUNES des TERRES DU LAURAGAIS
recherche
Pour le Département Service à la personne-Accès aux Services
Maison France Services

Animateur - Animatrice France Services

Nombre de poste : 1 poste à 35 h hebdomadaires

CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT

Pour permettre à ses habitants de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, d'un relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi ; la communauté de communes des Terres du Lauragais a mis en place la Maison France Services qui garantit un socle minimum de services et apporte des réponses adaptées à chaque situation individuelle.

MISSIONS ET ACTIVITÉS PRINCIPALES

1-Ouverture de la MFS et accueil 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 d'ouverture,
- Accueillir et informer le public physiquement, par téléphone ou par mail 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 pour positionner éventuellement un rendez-vous,
- Gérer les prises de RDV des permanences juridiques,
- Gérer l'accès aux postes informatiques,
- Gérer les calendriers d'occupation des bureaux de permanences et de la salle de réunion,
- Faciliter l'accès au site pour les partenaires tout en s'assurant de répondre à leurs besoins logistiques lors de leurs permanences,
- Gérer ponctuellement l'accueil général du pôle de proximité.

2. Accompagnement individuel et traitement des demandes des usagers :

- Faciliter les démarches administratives du quotidien du public (CAF, CPAM, Pôle EMPLOI, CARSAT, MSA, ...) : appui à la navigation sur les sites partenaires (aides sur les télé-procédures, création de comptes, simulation de droits...) et aux différentes plateformes numériques,
- Accompagner la constitution et la complétude des dossiers dématérialisés et papiers soit directement avec l'utilisateur soit dans le cadre de l'habilitation Aidants Connect,
- Orienter si besoin vers les acteurs relais,
- Collaborer quotidiennement avec l'animatrice plus précisément en charge de la mission du Point Conseil Budget,

3- Compte-rendu d'activité et respect des obligations nationales :

- Saisir quotidiennement son activité sur la plateforme nationale,

- Contribuer à l'évaluation du dispositif France Services (enquêtes de satisfaction des usagers, remontée des besoins) et être force de proposition dans le cadre de l'amélioration continue des services publics (Services Publics +),
- Rendre compte de son activité quotidienne sur demande de la hiérarchie et transmettre automatiquement un bilan trimestriel des accueils (quantitatif et qualitatif) ,

4- Maintien d'un bon niveau de connaissances des services administratifs et de l'accès aux droits après avoir suivi le parcours de formation propre au dispositif France Services dispensé par le CNFPT :

- Prise de connaissance obligatoire des mails des opérateurs, de la préfecture ou de l'ANCT-Banque des Territoires,
- Collecte des renseignements auprès des opérateurs/partenaires,
- Participation active sur la plateforme d'échange du réseau des agents France Services.

5- Lutte contre l'illectronisme :

- Identifier les difficultés du public sur le numérique,
- Favoriser l'inclusion numérique en informant les usagers sur les dispositifs (pass numérique) et/ou en orientant sur les ateliers individuels ou collectifs des conseillers numériques actifs sur le territoire de la communauté de communes ou des environs,

6- Animation de la Maison France Services :

- Mettre à jour régulièrement les affichages ainsi et les pôles de documentation,
- Aider à l'organisation d'animations (ateliers, forum, journées d'informations...),
- Contribuer à assurer la communication externe et la promotion de la Maison France Services (ses services quotidiens et animations).

PROFIL RECHERCHE

Formation souhaitée dans le secteur social et/ou administratif.

Une expérience d'accompagnement/accueil social du public et idéalement dans le domaine de l'emploi requise.

Compétences techniques : maîtrise de la langue française (écrit et oral) ; Connaissance des procédures relatives aux formalités administratives et des services en ligne (CAF, CPAM, MSA, CARSAT, Pôle Emploi, La Poste, ANTS...) ; 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 ; recherche, sélection , synthèse et diffusion de l'information ; présentation de documents d'information et de communication ; qualités rédactionnelles.

Compétences professionnelles : respect des consignes et des directives ; autonomie dans l'organisation du travail ; gestion du temps et des priorités ; fiabilité de son activité ; 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. Confidentialité dans le traitement des demandes/informations ; discrétion professionnelle.

Compétences relationnelles : relation avec le public ; capacité d'accueil et d'écoute ; empathie ; écoute active ; disponibilité ; diplomatie ; capacité d'adaptation et prise de recul face aux situations difficiles ; relation avec la hiérarchie et les élus ; capacité à travailler en binôme, en équipe et en transversalité ; relation avec les collègues ; communication.

CONDITIONS DU POSTE

Poste ouvert aux titulaires et à défaut aux contractuels.

Cadre d'emploi envisagé : Cadre d'emploi des **Adjoint Administratifs Territoriaux** (filière administrative – catégorie hiérarchique C). Rémunération afférente au cadre d'emploi des **Adjoint Administratifs Territoriaux**.

Durée hebdomadaire du poste : 35 heures

Prise de poste : 01/07/2022

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


Lieux de travail : Locaux de la Maison France Services - 4, Avenue de Saint Léon – 31560 NAILLOUX

TRAITEMENT DES CANDIDATURES

Candidatures (CV + lettre de motivation + dernier arrêté de situation administrative et le dernier entretien annuel) à adresser avant le 15/06/2022 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

Renseignements auprès de la Responsable France Services- Madame Delphine LEGRAND

 05 34 66 63 46