

Intitulé du poste :
AGENT FRANCE SERVICES
Sites de BELLEME et CETON

AGENT

Statut : Contractuel Catégorie : C Grade : Adjoint administratif

Temps de travail : 35 heures

Responsable hiérarchique direct : DGS

MISSIONS

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. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi.

La Communauté de Communes gère deux sites France Services et compte ouvrir une nouvelle antenne, l'agent sera essentiellement positionné à BELLEME et CETON, des permanences sont également demandées sur le site de VAL-AU-PERCHE.

ACTIVITÉS et TÂCHES du POSTE

FRANCE SERVICES

=> GERER L'OUVERTURE ET L'ACCUEIL DU PUBLIC

- Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet
- Faciliter l'accès 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)

=> TRAITER LA DEMANDE DE L'ADMINISTRÉ

Accompagnement individualisé :

- Informer le public
- Renseigner l'administré par rapport à des questions d'ordre administratif ou social. Pour se faire l'agent sera chargé d'aller rechercher lui-même l'information (par Internet ou par téléphone auprès des partenaires ...)
- Faciliter l'accès aux différents postes de travail
- Réorienter l'administré vers les services partenaires compétents et faire le lien
- Préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents afin d'optimiser les rencontres
- Fournir les imprimés et aider à la complétude des dossiers

=> ASSURER LE FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA STRUCTURE

- Gérer la logistique : fournitures/affichage (communication interne)
- Faire le suivi statistique de fréquentation réaliser un focus mensuel

=> PARTICIPER A L'ANIMATION DU RESEAU FRANCE SERVICES

AGENT ADMINISTRATIF (PONCTUEL) :

- Remplacer l'agent d'accueil,

Tâches administratives diverses :

- Gérer les courriers et l'affranchissement
- Effectuer des travaux de secrétariat
- Gérer l'accueil téléphonique des services communautaires

COMPETENCES REQUISE(S) POUR LE POSTE

Capacité d'accueil et d'écoute :

Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation Savoir accueillir, mettre à l'aise

Savoir écouter

Savoir reformuler une demande

Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles

Savoir recueillir une information administrative précise

Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations

Savoir faire le point avec le public sur une situation ou une démarche

Capacité administrative : Savoir analyser le formulaire adéquat

Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers :

Savoir gérer les plannings et s'organiser

Avoir une bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques

Savoir utiliser le matériel de visio communication

Savoir accompagner l'administré dans la réalisation de la télé procédure

Formation continue par les partenaires.

Avoir la formation France Services serait un atout.

CONDITIONS d'EXERCICE DU POSTE

Lieux : BELLEME / CETON / VAL-AU-PERCHE

Horaires : 35 h

Permis B obligatoire déplacement entre les sites

Dès que possible