

**CHARGE(E) D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES  
ADMINISTRATIVES FRANCE SERVICE  
Poste à pourvoir au 01 Aout 2021**

**1/CADRE STATUTAIRE:**

- Catégorie : C Cadre d'emploi : adjoint administratif territorial. Rémunération basée sur la grille d'adjoint administratif territorial + Régime indemnitaire
- Formation et/ ou expérience souhaitée dans le domaine social et/ou de la gestion administrative/accueil du public

**2/EMPLOI ET CONDITIONS D'EMPLOI**

**2.1. Positionnement hiérarchique**

- Sous l'autorité hiérarchique du Président et du Vice-Président du CIAS et sous la responsabilité de la directrice du CIAS

**2.2. Conditions d'exercice**

- Recrutement sur un contrat de projet CDD 24 mois
- Temps incomplet 28h/semaine
- Les locaux administratifs sont situés au 49 avenue du Général de Gaulle – Saint Yzan de Soudiac
- Travail en équipe et contact avec du public et des partenaires
- Obligation de discrétion et de confidentialité
- Permis B obligatoire et véhicule personnel

**3/ CONTEXTE**

Dans le cadre du déploiement d'une France Service, le CIAS Latitude Nord Gironde recrute un agent à temps incomplet. L'équipe est composée de trois agents : secrétaire d'accueil, chargée de mission et directrice.

L'Espace France Service 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 (emploi, état civil, famille, santé, retraite, etc.). Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services au public.

En tant qu'agent France Service, vous assurez l'accueil, l'accompagnement aux démarches, la gestion administrative et le suivi de la France Service et participerez à son bon fonctionnement et à son animation.

## 4/MISSIONS ET ACTIVITES

### **\*Accueillir, informer, orienter et accompagner les usagers dans leurs démarches administratives:**

- Assurer l'accueil téléphonique et physique
- Gérer la boîte mail de la FS
- Qualifier les demandes et orienter les usagers vers les services compétents
- Mettre en place un accompagnement personnalisé, en rendez-vous si besoin
- Accompagner les usagers à la constitution de dossiers dans le cadre de leurs démarches administratives du quotidien (CAF, CPAM, Pôle EMPLOI, CARSAT, ...) en lien avec l'écrivain public
- Accompagner le public sur l'outil informatique et l'accès aux différentes plateformes numériques

### **\*Animer la France Service :**

- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire
- Entretenir le partenariat avec les différents partenaires, organiser les permanences
- Organiser et développer des outils pour faire de la France Service un lieu de ressources
- Participer au réseau local des France Service
- Participer aux comités d'échanges de bonnes pratiques, aux réunions
- Mettre en œuvre le comité de pilotage annuel en lien avec la Directrice du CIAS

### **\*Assurer la gestion administrative et le suivi de la France Service :**

- Réaliser toutes les démarches administratives utiles au bon fonctionnement du service
- Contribuer à l'évaluation du dispositif
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de la FS
- Evaluer la satisfaction des usagers
- Préparer, mettre en place et assurer le suivi des actions spécifiques en lien avec les opérateurs et partenaires
- Contribuer à assurer la communication externe et la promotion de la France Service

### **\*Assurer la gestion et la communication de la France Service**

- Gérer la communication et la promotion de la FS (création de support, mise à jour site internet et réseau social)
- Entretenir un réseau de partenaires, référents ou acteurs du territoire,
- Organiser, participer aux événements et projets sur le territoire,

- Faire remonter le besoin en fournitures et matériels en lien avec la secrétaire d'accueil du CIAS

**Parcours de formation obligatoire, propre au dispositif France Services: un module dispensé par le CNFPT sur les modalités d'accueil (2.5 jours) et un module métier dispensé par les partenaires socles (3.5 jours).**

## 5/COMPETENCES

- Connaissance du fonctionnement et de l'organisation des collectivités territoriales
- Connaissance de l'environnement des partenaires des secteurs social et associatif
- Maîtrise des procédures relatives aux formalités administratives
- Maîtrise des outils informatiques et des technologies de l'information et de la communication
- Capacité rédactionnelle
- Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation
- Discrétion professionnelle
- Savoir utiliser les outils bureautiques de base;
- Savoir utiliser internet et la messagerie
- Faire des recherches sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des messages électroniques
- Savoir accompagner l'utilisateur
- Disponibilité et adaptabilité
- Dynamisme
- Sens du travail en équipe

Lettre de motivation + CV à envoyer à l'adresse mail suivante :

Eric HAPPERT, Président du Centre Intercommunal d'Action Sociale

Jean-Pierre DOMENS, Vice-Président du Centre Intercommunal d'Action Sociale

[tc.cias@latitude-nord-gironde.fr](mailto:tc.cias@latitude-nord-gironde.fr)

Entretien de recrutement à prévoir Vendredi 23 Juillet