



Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain

53 communes – 81 000 habitants – 105 millions d'euros de budget
Siège à Chazey-sur-Ain (40 km de Bourg-en-Bresse et de Lyon)

Recrute

« Un Conseiller / Une Conseillère France Services » (H/F)

à temps non complet _ 28 H/S

Catégorie C de la Fonction Publique Territoriale

Cadre d'emplois des Adjointes administratifs territoriaux

DEFINITION DU POSTE

➤ **Cadre d'exercice de la mission**

Le territoire de la Communauté de communes Plaine de l'Ain compte deux structures France Services localisés à Ambérieu en Bugey et Saint Rambert en Bugey. Des permanences délocalisées se tiennent sur les communes de Briord, Meximieux, Sault-Brénaz et Tenay.

Au vu de l'augmentation constante du flux sur le territoire, la CCPA recrute un(e) Conseiller(ère) France Services qui sera placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la Responsable de service.

➤ **Missions principales attendues :**

❖ **Accueillir, renseigner, orienter**

- Accueillir les usagers de la France Services.
- Orienter les usagers (vers le partenaire, l'espace d'attente, l'espace libre-service).
- Identifier et qualifier les demandes.
- Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation dans le cadre du cahier des charges.
- Renseigner sur les principales conditions à satisfaire et sur les démarches à réaliser pour obtenir des réponses aux problématiques.
- Relayer les "événements" partenaires.

❖ **Accompagnement des usagers : facilitation des démarches nécessitant un appui**

- Accompagner les usagers dans leurs démarches et utilisation des services numériques (aide à la navigation sur les sites, réalisation de téléprocédures, de simulations, création de comptes).

- Accompagner les usagers dans leurs démarches hors numérique (compréhension de courrier, constitution de dossier, vérification de la complétude, impressions).
- Se mettre en relation avec les partenaires nationaux en cas de dossier ne relevant pas du premier niveau ou pour toute question technique (porter à la connaissance du référent partenaire toute situation individuelle complexe identifiée et convenir avec lui des démarches à proposer à l'utilisateur).
- Faciliter la mise en relation (aide à la prise de rendez-vous téléphonique ou physique ; organisation de rendez-vous à distance pour les partenaires le proposant).
- Numérisation, impressions et copies des documents nécessaires à la réalisation des démarches.

❖ **Organisation du service**

- Gérer et traiter des appels et mails.
- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, les équipements à disposition, affichage et signalétique.
- Établir le reporting / le suivi de la fréquentation.
- Effectuer des rotations sur les différents sites en cas de nécessité, selon les règles établies par la responsable de service.
- Participer aux formations inhérentes au label.

❖ **Relations partenariales**

- Entretenir le lien avec les partenaires locaux (services sociaux et associations) et les communes.
- Entretenir les liens avec l'équipe France Services de tous les sites de la CCPA.
- Participer à la vie du réseau des France Services.

PROFIL DU POSTE

De formation sociale, médiation sociale, accompagnement des publics, vous avez de l'expérience en matière d'accompagnement des usagers.

Vous maîtrisez l'environnement social et administratif, en particulier dans les domaines de l'emploi/formation, de la famille/état civil, logement, retraite, droits...

Autonome, vous avez le sens de la communication et de l'accueil avec des publics très divers.

Vous faites preuve de qualités relationnelles, d'écoute et de discrétion.

Votre maîtrise des outils numériques vous permet d'accompagner efficacement les usagers dans leurs démarches.

Vous connaissez le fonctionnement et l'environnement des collectivités territoriales et vous avez le sens du service public.

CONDITIONS DE RECRUTEMENT

- Recrutement par voie statutaire ou à défaut par voie contractuelle.
- Poste à temps non complet basé à Ambérieu-en-Bugey, avec déplacement hebdomadaire en permanence, à pourvoir au 02/09/2024.
- Poste non éligible au télétravail.
- Rémunération à définir selon le profil du candidat.
- Avantages sociaux : action sociale (CNAS), titres restaurants, participation de la collectivité à la garantie maintien de salaire et complémentaire santé.

Les personnes intéressées par ce poste doivent adresser dans les meilleurs délais une lettre de motivation, un CV et les 3 derniers entretiens professionnels (documents obligatoires) à :
recrutement@cc-plainedelain.fr

Renseignements téléphoniques auprès de :

- Anaïs SAURAT, Responsable de service FS au 06 65 97 29 12