

Communauté de communes de la Plaine de l'Ain

53 communes – 81 000 habitants

Siège à Chazey-sur-Ain (40 km de Bourg-en-Bresse et de Lyon)

Recrute un/une

« Conseiller(ère) France Services » (F/H)

- Secteur : fonction publique territoriale
- Date limite de candidature : 08/08/2026
- Poste à pouvoir dès que possible
- Poste ouvert aux titulaires de la fonction publique ou à défaut aux contractuels
- Agent de catégorie C - Cadre d'emploi des adjoints administratifs territoriaux
- Temps de travail : temps complet 37h (25 jours CA / 12 jours ARTT) ou 35h
- Tickets restaurant, prestation du Comité National d'Action Sociale (CNAS)
- Participation de l'employeur à la cotisation mutuelle et prévoyance
- Poste basé à Ambérieu-en-Bugey, au cœur du quartier de la gare TER (TER à 25 mn de Lyon Part-Dieu), à 40km de Bourg-en-Bresse et de Lyon

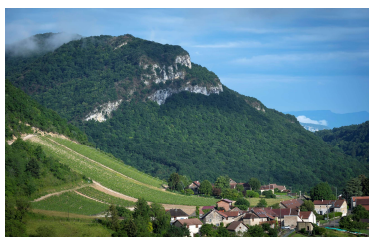
DEFINITION DU POSTE

En région Auvergne Rhône-Alpes, dans l'Ain, la Communauté de communes de la Plaine de l'Ain couvre un vaste territoire de 53 communes comptant plus de 81 000 habitants sur 712 km², dans un contexte rural et périurbain et d'entités naturelles variées : Plaine de l'Ain, Dombes et Bugey.

Le territoire de la CCPA compte deux structures France Services localisées à Ambérieu-en-Bugey et Saint-Rambert-en-Bugey visant à faciliter l'accès des usagers aux démarches administratives et numériques et à renforcer la proximité des services publics.

Au sein du service dédié et sous l'autorité de la responsable de service, la CCPA recrute un(e) conseiller(ère) France Services.

Vous jouez un rôle d'interface entre les usagers et les partenaires institutionnels, en facilitant l'accès aux droits et en contribuant à la lutte contre la fracture numérique.



MISSIONS

Sous la responsabilité de la Responsable de service, vous effectuerez les missions suivantes :

❖ **Accueillir, renseigner et orienter**

Accueillir les usagers de la France Services.

Orienter les usagers (vers le partenaire, l'espace d'attente, l'espace libre-service).

Identifier et analyser 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 label France service.

Renseigner sur les principales conditions à satisfaire et sur les démarches à réaliser pour obtenir des réponses aux problématiques.

Relayer les « évènements 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, impression et copie des documents nécessaires à la réalisation des démarches.

❖ **Organisation du service**

Gérer et traiter des appels téléphoniques et mails.

Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, les équipements à disposition, affichage et signalétique.

Etablir le reporting et assurer le suivi de la fréquentation.

Effectuer les permanences sur les différents sites en cas de nécessité, selon les règles établies par la responsable de service.

Participer aux formations liées 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

Le profil que nous recherchons est le suivant :

Connaissances techniques :

Issu(e) d'une formation sociale, médiation sociale, accompagnement des publics, vous justifiez d'une 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...

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

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

Savoir-faire

Maîtrise des outils numériques et bureautiques.

Connaissance de l'environnement administratif et des services publics.

Capacité d'analyse et de qualification des demandes.

Aptitude à gérer les priorités et les flux d'usagers.

Savoir être

Rigueur, autonomie et sens des responsabilités.

Qualités relationnelles et accueil de public divers.

Réactivité, écoute et discrétion.

On a hâte de vous rencontrer et on vous attend au plus vite. Pour cela adressez-nous votre candidature avec CV et lettre de motivation à l'attention de **Monsieur le Président de la Communauté de communes de la Plaine de l'Ain** 143 rue du Château 01150 Chazey-sur-Ain.

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser par courriel à : recrutement@cc-plainedelain.fr

Pour tout renseignement concernant les missions, vous pouvez contacter Mme Anaïs SAURAT, Responsable du service France services au 06 65 97 29 12

www.cc-plainedelain.fr

