

FICHE DE POSTE *Conseiller France Services H/F*

Agent : Nom prénom

Employeur	Ville de Mios (Gironde)	Pôle de rattachement	Pôle Ressources et formalités administratives
		Statut	Cadre d'emploi des adjoints administratifs – catégorie C
Positionnement hiérarchique	Responsable du pôle Ressources et formalités administratives Agent-te		

CONDITIONS D'EXERCICE :

Conditions générales :

Travail en bureau et contact direct avec les usagers.
Horaires fixes en fonction des horaires d'ouverture au public
Disponibilité, devoir de réserve et confidentialité

Moyens mis à disposition :

Ordinateur portable, téléphone fixe et portable

Relations fonctionnelles :

Relations avec le responsable hiérarchique direct
Collaboration avec l'ensemble des services de la ville et du CCAS de Mios
Relation quotidienne avec les usagers
Relations avec les opérateurs partenaires (ANTS, CAF, France Travail, CPAM, CARSAT, MSA, Finances publiques, Point-justice, ANAH, la Poste...)

MISSIONS DU POSTE :

Missions principales :

Sous l'autorité du Responsable de pôle, le conseiller France Services contribue à l'accès aux services publics et à la médiation numérique.

Le conseiller informe, conseille et guide les usagers dans leur accès aux droits en les accompagnant dans la réalisation de leurs démarches administratives du quotidien auprès des opérateurs partenaires (ANTS, CAF, France Travail, CPAM, CARSAT, MSA, Finances publiques, Point-justice, ANAH, la Poste...)

Activités principales du poste :

- Accueil physique et téléphonique des usagers, et gestion de la messagerie électronique dédiée aux usagers, à la Préfecture, aux opérateurs ...
- Information de premier niveau et conseil sur les droits et démarches
- Accompagnement des usagers dans l'exécution des démarches administratives intégrées au bouquet des opérateurs (démarches principalement dématérialisées)
- En cas de situation complexe, relais facilitateur auprès de l'opérateur pour suivre la demande (via une messagerie sécurisée)
- Soutien aux usagers dans la création d'une identité numérique (adresse mail, compte sur les espaces personnels des opérateurs)

FICHE DE POSTE **Conseiller France Services H/F**

- Suivi de l'activité quotidienne d'après l'outil de reporting de l'ANCT et tout autre outil interne mis en place (fréquentation, objets des demandes, ...)
- Participation à l'établissement du planning mensuel d'itinérance, en lien avec le supérieur hiérarchique
- Gestion de l'affichage (sites, affiche, ...) et de la documentation (flyer, formulaire, ...)
- Veille sur le bouquet de services des opérateurs
- Promotion du dispositif auprès des acteurs du territoire
- Participation au réseau départemental des conseillers France Services animé par la Préfecture de la Gironde
- Information, conseil et orientation des usagers vers les acteurs associatifs et institutionnels locaux selon les besoins (hors opérateur France Services)

Savoir-faire requis :

- Méthodologie de recherche d'information
- Capacité rédactionnelle et de synthèse (rédaction de demande, note, rapport)
- Gestion du public (flux, attente, clôture d'entretien, conflit, incivilité, ...)
- Capacité à rendre compte (saisie de données et difficultés rencontrées, ...)
- Techniques d'accueil et connaissance des spécificités de tout public
- Connaissance des prestations et procédures des opérateurs représentés au sein de France Services
- Protection des données personnelles des usagers (aidant connect)
- Maîtrise de l'outil informatique et d'internet

Savoir-être :

- Polyvalence et adaptabilité
- Forte capacité relationnelle (qualité d'accueil, d'écoute, de reformulation et de conseil, confidentialité et discrétion, adaptabilité)
- Savoir se positionner auprès du public dans le respect de la maîtrise des risques (accès à des informations personnelles)
- Autonomie, sens de l'organisation

SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL :

Facteurs de pénibilités :

Travail administratif sur poste informatique (travail sur écran).

Contact constant avec le public.

Usagers parfois compliqués

Notifié à l'agent le :

Signature

Responsable hiérarchique

Nom et signature