

Fiche de poste



A POURVOIR POSTE D'AGENT(E) D'ACCUEIL

DEFINITION DU POSTE :

Créant un nouvel espace France Services à Beuzeville, la Communauté de Communes du Pays de Honfleur Beuzeville recherche son/sa chargé(e) d'accueil et d'accompagnement pour un ouverture du service au 1er octobre 2022.

L'espace France Service a pour objet d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer de multiples démarches administratives. Ce guichet unique permet d'accompagner et d'orienter les usagers sur les démarches de 9 opérateurs d'Etat (CAF, Pôle Emploi, MSA, Assurance Maladie, CARSAT, La Poste, ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice et ministère des Comptes Publics). Ce nouvel équipement vient renforcer la présence des services publics de proximité en un lieu d'accueil unique.

Ainsi, l'espace France Services apporte des réponses adaptées à chaque situation individuelle tant dans le domaine social, de la santé que de l'emploi. Il délivre une offre diversifiée de prestations telle que :

- un accompagnement à la réalisation de démarches administratives et du quotidien (accueil, orientation, information et accompagnement des usagers. Ex : déclaration de revenus, gestion du prélèvement à la source, renouvellement de papiers d'identité, permis de conduire et carte grise, déclarations CAF ou Pôle Emploi...),
- un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...),
- des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.

Rattaché(e) à la Direction Stratégie et Développement et sous l'autorité du référent France Services, le/la chargé(e) d'accueil aura pour mission d'accueillir, orienter, informer le public et animer l'espace France Services. Il/Elle offre à l'utilisateur un accueil de proximité et un accompagnement de premier niveau et lui permet d'obtenir des renseignements administratifs et d'effectuer des démarches multiples, notamment par le biais de l'outil numérique.

SITUATION FONCTIONNELLE ET CADRE STATUTAIRE

- Adjoint administratif
- Catégorie C, filière administrative
- Placé sous l'autorité du référent France Services
- Temps non complet : 24h00

MISSIONS PRINCIPALES :

- Accueillir, qualifier la demande, renseigner et orienter les usagers en garantissant un accueil physique et téléphonique de qualité,
- Répondre aux demandes de renseignements par courriel,
- Renseigner, accompagner les usagers dans les démarches administratives, en apportant les réponses de premier niveau,

Agent d'accueil 20.04.2022

Fiche de poste

- Orienter les usagers vers les services compétents et assurer la mise en relation entre les usagers et les partenaires,
- Accompagner les usagers dans l'utilisation des services en ligne des opérateurs partenaires via l'espace numérique,
- Fournir les formulaires, aider à la complétude et à la constitution des dossiers administratifs, en lien avec le référent,
- Animer et organiser l'espace d'accueil et de documentation, diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage, mettre à jour les données en temps réel et assurer une veille documentaire, en lien avec le référent,
- Gérer le planning des rendez-vous du référent France Services,
- Assurer l'ouverture et la fermeture de l'espace,
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, participer aux réunions de réseaux des Espaces France Services, en lien avec le référent,
- Remplir les outils de statistiques, établir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de l'Espace France Services,
- Entretien du partenariat avec les différents opérateurs et acteurs du territoire,
- Renseigner et informer sur le fonctionnement et l'organisation des services de la CCPHB.

PROFIL :

- Le permis B serait un plus.

• Savoirs

- Maîtrise des techniques d'accueil et des règles de communication,
- Maîtrise des outils informatiques, numériques et logiciels de bureautique,
- Maîtrise de l'écrit et de l'oral,
- Connaissances générales et administratives dans le domaine de la protection sociale, l'emploi et l'accès aux droits,
- Connaissances de l'environnement institutionnel et local.

• Savoir faire

- Techniques de recherche et de diffusion de l'information,
- Techniques de gestion de planning.

• Savoir être

- Capacité d'accueil et d'écoute,
- Capacité à s'adapter aux différents usagers,
- Sens du service,
- Discrétion, confidentialité.

EVOLUTION ET CONTRAINTES DE LA FICHE DE POSTE :

Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer en fonction de la politique définie par la collectivité.

Candidature (lettre de motivation et CV) à adresser à :

Monsieur le Président
Communauté de Communes du Pays de Honfleur-Beuzeville
33 Cours des Fossés
CS 40037
14601 Honfleur Cedex
mail : muriel.pimont@ccphb.fr

Renseignements :

Cécile DUMONT
Tél : 07.57.12.72.62

Fiche de poste

Mail : cecile.dumont@ccphb.fr