

	REPertoire DES METIERS	COMMUNAUTE AGGLOMERATION FLERS AGGLO
	CONSEILLER/CONSEILLERE FRANCE SERVICES	
DIRECTION DES SERVICES AU PUBLIC		
AGENT	A RECRUTER	
IDENTIFICATION	FICHE DE POSTE	Mars 2024
<i>Direction/Service</i>	Direction des Services au public-Réseau France Services	
<i>Cadre d'emploi</i>	Des adjoints administratifs territoriaux	
<i>Groupe fonction</i>	C2-1 Agent d'exploitation à sujétion spécifique	
<i>Cadre responsable</i>	La responsable réseau France Services de Flers –Agglo	
<i>Relations fonctionnelles</i>	Les partenaires (Pôle emploi, CARSAT, CPAM, CAF, Mission locale, SNCF, FEPEM...) de l'Etablissement France Services, les collectivités territoriales et les institutions publiques Les Elus	
<i>Lieu de travail</i>	Etablissement France Services – FLERS	
<i>Cycle de travail Horaires</i>	Temps complet Cycle hebdomadaire du mardi au samedi (36 heures sur 4 jours et demi ou 37 heures 30 sur 5 jours ou 35h)	
<i>Sujétions</i>	Respect des obligations de discrétions et de confidentialité	
<i>Conditions d'exercice</i>	Déplacements au sein du territoire de la collectivité et auprès des interlocuteurs et partenaires	
<i>Références Document Unique Evaluation Risques</i>	Rattaché à la famille « Agent d'accueil »	
DEFINITION		
<p>Le conseiller/ La conseillère France Services assure l'accueil du public au sein de cette structure en s'attachant à respecter les engagements du référentiel Marianne relatifs à la qualité du service. Il/elle a pour mission principale la prise en charge de l'usager dans l'accomplissement de ses démarches administratives multiples. Cette prise en charge doit avoir pour objectif de faciliter et de simplifier la réalisation des formalités administratives des citoyens.</p> <p>Dans le cadre de cette mission principale, cet agent accompagne l'usager en fonction des besoins identifiés et/ou exprimés par l'usager. L'accompagnement peut, selon ces besoins, consister notamment à délivrer une information d'ordre général, à contacter directement les référents des opérateurs avec lesquels la collectivité a conventionné, à mettre l'administré en relation direct avec ces référents, à l'orienter vers d'autres partenaires pour des besoins complémentaires, à l'aider à la compréhension des informations indispensables à l'accomplissement des formalités, à l'assister dans la réalisation de ses démarches. Quel que soit les modalités d'accompagnement retenues par l'agent, ce dernier doit apporter une réponse précise et concrète à l'administré en se référant notamment aux recommandations des opérateurs.</p> <p>Le conseiller/La conseillère France Services doit s'attacher en outre à garantir à toute personne en difficulté avec l'informatique un accompagnement adapté de sorte à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposer à l'usager un accompagnement soutenu dans ses démarches administratives en ligne - lutter contre l'illectronisme en proposant une aide particulière à l'appréhension des outils numériques 		

MISSIONS		ACTIVITES
OPERATIONNELLES		PRINCIPALES
1	Assure l'accueil des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Participe à la mise en place de l'accueil de sorte à assurer une continuité du service public • Accueille le public en présentiel ou par téléphone • S'attache à mettre en œuvre les engagements de la Charte Marianne de sorte à garantir la qualité du service • Prend en compte et adapte le service à la diversité du public accueilli • Identifie précisément les demandes des usagers • Evalue si nécessaire le besoin des usagers • Met en œuvre une organisation pour répondre aux besoins identifiés ou formulés par l'utilisateur • Veille à prévenir et à signaler les situations de non-recours aux droits • Transmet les informations nécessaires en interne dans le but d'assurer une continuité de service
2	Prend en charge les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives	<ul style="list-style-type: none"> • Apporte une information générale à l'utilisateur si celle-ci est suffisante pour répondre à la demande de l'administré • Aide à la compréhension des formalités à accomplir • Effectue les recherches nécessaires pour apporter une réponse à l'utilisateur • Prend contact avec les organismes compétents pour obtenir les renseignements utiles et nécessaires à la formulation de la réponse à apporter à l'administré • Transmet le cas échéant la demande auprès des services ou partenaires concernés • Oriente l'utilisateur vers les services ou organismes compétents • S'attache à mettre l'utilisateur en relation directe de l'opérateur de l'Etat ou l'organisme compétents pour répondre précisément à sa demande (rendez-vous téléphonique ou par visio-conférence) • Aide l'utilisateur à constituer et compléter ses dossiers papiers nécessaires à l'accomplissement des formalités administratives • Complète si besoin les dossiers ou les formulaires • Oriente l'utilisateur vers les outils numériques pour lui permettre d'effectuer ses démarches en lignes • Identifie les difficultés potentielles de l'utilisateur à l'utilisation des outils numériques
3	Accompagne les usagers éloignés du numérique dans les démarches administratives en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Aide les usagers à s'approprier les espaces numériques à partir desquels les démarches administratives peuvent être effectuées • Accompagne les usagers à appréhender et à naviguer sur les sites numériques des opérateurs pour effectuer les démarches en ligne • Aide à la création de compte client ou usager et à leur activation • Propose aux usagers les plus éloignés du numérique d'être dirigés vers des aidants numériques (lutte contre l'illectronisme)
4	Participe au fonctionnement général de la structure	<ul style="list-style-type: none"> • Facilite l'accès de l'Etablissement France Services aux partenaires tout en étant en mesure de répondre à leurs besoins logistiques. • Assure le suivi du planning des permanences des partenaires • Réalise des enquêtes auprès des usagers et contribue au dispositif d'évaluation des Etablissements France Services • Participe à la gestion administrative de l'Etablissement France Services notamment en contribuant à la gestion des fournitures et matériels divers nécessaires au fonctionnement de la structure • Anime des ateliers autour des évolutions numériques en lien avec la Médiathèque. • Assure et participe à la continuité de service entre les agents publics de la structure
5	Participe aux actions de valorisation de l'Etablissement France Services	<ul style="list-style-type: none"> • Contribue à la communication interne et externe (Flers Agglo et réseau France Services). • Etablit le suivi statistique de la fréquentation de l'Etablissement France Services (statistiques internes et sur le portail France Services) • Evalue le cas échéant les dispositifs et autres partenariats de la France Services • Accompagne et soutien le partenariat.

		<ul style="list-style-type: none"> Fait vivre et développe les labels de l'EFS Participe à l'organisation et à l'animation des activités de l'Etablissement France Services.
6	Participe à l'animation du réseau des animateurs France Services	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des informations auprès des différents opérateurs. Fait appel aux référents métiers en cas de besoin

COMPETENCES

1 SAVOIR	<p>Disposer au minimum d'un baccalauréat et d'une expérience significative sur un poste de même nature</p> <p>Etre titulaire du permis de conduire B</p> <p>Avoir des connaissances sur l'environnement des collectivités locales</p>
2 SAVOIR FAIRE	<p>Etre en mesure d'identifier les besoins et les attentes des publics accueillis</p> <p>Connaitre les différents publics accueillis</p> <p>Connaitre les méthodes d'accueil</p> <p>Savoir gérer les conflits</p> <p>Maitriser les circuits et procédures administratives en vigueur</p> <p>Connaitre les différents partenaires et leurs prestations</p> <p>Savoir travailler en réseau avec les opérateurs</p> <p>Savoir gérer les temps d'accueil et les permanences</p> <p>Savoir recueillir une information administrative précise et poser les bonnes questions permettant de répondre aux sollicitations</p> <p>Savoir transmettre une information</p> <p>Maitriser les logiciels de base bureautique et internet</p> <p>Maitriser particulièrement l'utilisation des sites internet des opérateurs</p> <p>Maîtriser plus globalement les outils informatiques</p> <p>Faire preuve de qualités rédactionnelles confirmées</p> <p>Respecter les règles d'hygiène et de sécurité</p>
3 SAVOIR ETRE	<p>Aptitudes à travailler en collaboration avec les Elus et avec les opérateurs partenaires</p> <p>Etre autonome, faire preuve d'initiative tout en rendant compte</p> <p>Faire preuve d'un sens relationnel affirmé et savoir travailler en équipe</p> <p>Capacité d'écoute et d'adaptation - Savoir mettre à l'aise</p> <p>Etre disponible pour s'inscrire dans une dynamique de service</p> <p>Respecter la confidentialité</p> <p>Faire preuve de qualités d'organisation et de méthodologie</p> <p>Respecter la confidentialité des situations et des informations traitées</p>
EVOLUTION (le cas échéant)	Dans le cadre d'emplois.
OBSERVATION	La présente fiche n'est qu'un cadre indicatif susceptible d'évolution en fonction des nécessités du service.