

---

## *Conseillère France Services*

---

Sous l'autorisation de la responsable des services techniques et sociaux et de la direction, votre mission est de soutenir les habitants en les accompagnant dans la réalisation de démarches administratives du quotidien.

### MISSION PRINCIPALE :

Vous êtes chargé d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers de tout territoire dans la réalisation de leurs démarches administratives du quotidien.

### ACTIVITÉS :

#### Auprès des usagers

- Faciliter l'accès des usagers aux services publics en :
  - o les informant sur leurs droits ;
  - o les accompagnants dans leurs démarches administratives, notamment dématérialisées ;
  - o les mettant en relation avec le partenaire concerné par la démarche.
- Réaliser des démarches de premier niveau des opérateurs nationaux (Agence nationale de l'habitat, Allocations familiales, Assurance maladie, Assurance Retraite, Direction générale des Finances publiques, la Poste, Ministères de l'Intérieur et de la Justice, Ministère de la transition énergétique, MSA, Pôle emploi) du programme France services, intégrées dans le bouquet de services ;
- Orienter vers les partenaires locaux ou nationaux concernées par des démarches complexes ;
- Informer les usagers et répondre à leurs questions, analyser et répondre aux besoins des usagers, les accompagner individuellement ;
- Présenter aux usagers les services et dispositifs disponibles ;
- Rendre compte de l'activité France services via l'outil de reporting dédié (plateforme France services).

#### Animation de France services

- Participer au fonctionnement et à l'animation de France services
- Organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire
- Contribuer à la promotion de France services

### PROFIL :

#### Cadre d'emploi

Adjoint administratif contractuel – catégorie C

#### Savoir-faire

Motivation et aptitude à communiquer

Faire preuve de patience, de pédagogie et de clarté

Connaissance des démarches du bouquet France services

Connaissance des règles administratives

Capacité d'accueil et de connaissance des spécificités de certains publics

Capacité d'organisation, de suivi des activités et de rendre compte

Capacité de communication et sens de l'accueil du public

### Savoir-être

Sens du service public  
Connaissance des usages du numérique  
Connaissance de la médiation numérique et/ou du social  
Culture juridique appréciée  
Discrétion et secret professionnel.  
Autonomie

## CONDITIONS :

### Temps de travail et horaires

Poste à temps non-complet (17h30)  
Horaires :  
Lundi : 9 h à 12 h  
Mardi : 14 h à 18 h  
Mercredi : 14 h 30 à 18 h  
Jeudi : 15 h à 18 h  
Vendredi : 14 h à 18 h  
Horaires pouvant varier selon les besoins du service

### Résidence administrative

Luzillat

### Conditions particulières de travail

Travail sur écran prolongé  
Pas de port d'équipement de protection individuelle (EPI) requis.  
Conduite de véhicule

### Risques professionnels connus, inhérents au poste

Voir DUERP.

### Principales relations fonctionnelles

*Internes :*

DGS  
Responsable des services techniques et sociaux

*Externes :*

Usagers  
Partenaires nationaux, locaux et sociaux  
Animateur départemental du réseau France services