



COMMUNE  
DE CASE-PILOTE

# Fiche de poste

Agent d'accueil et d'accompagnement France Services

Identité du poste

Domaine d'activités : Social Famille :  
Référence métier CNFPT : Chargé d'accueil social  
Temps : complet  non complet  Taux d'emploi : 30/ 35ème 85,71%

Direction : Direction générale

Autorité hiérarchique : Coordinatrice France services

Contexte du poste :

Dans le cadre de la mise en place d'une maison « France Services » à Case-Pilote, l'agent d'accueil et d'accompagnement est chargé d'accueillir, d'accompagner et d'orienter le public dans la réalisation de démarches administratives en ligne, de les soutenir dans leurs besoins administratifs au quotidien et de les aider à se former aux outils du numérique afin de tenter d'acquérir une autonomie.

Champ relationnel Relations régulières : L'activité s'exerce en relation avec différents services, en contact avec le public.  
Relations ponctuelles :

Statut  
Rémunération

Catégorie : C Filière : administrative Cadre d'emplois : Agent administratif  
Régime indemnitaire – Groupes de fonctions :  
NBI points : Motif :  
Majoration Oui  Non  Motif : Ouvert aux contractuels

Activités

## Activités principales

- Accueillir, accompagner et orienter le public ;
- Comprendre le besoin et associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'utilisateur ;
- Organiser son travail et proposer des actions sociales concrètes et applicables ;
- Etablir un suivi d'activité et du reporting à sa hiérarchie.

### Accueil du public / accès au droit et aux démarches administratives :

- Accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone),
- Recevoir, informer et accompagner les usagers dans leurs interrogations,
- Analyser et évaluer la situation et répondre aux besoins des usagers,
- Accompagner individuellement les usagers dans toutes les démarches numériques à effectuer auprès des institutions (CAF, CPAM, impôts, Pôle Emploi...),
- Renseigner l'administré sur toutes les questions d'ordre administratif ou social,
- Faciliter l'accès à un ordinateur,
- Aider à la complétude des dossiers et fournir les documents et imprimés récapitulatifs de la demande,
- Orienter vers les réseaux d'entraide et les partenaires du dispositif national "France services",
- Se former et s'informer auprès des partenaires, professionnels et sociaux,
- Réaliser les statistiques des besoins et bilans synthétiques des activités réalisées,
- Effectuer un reporting des actions menées en interne et en externe (à destination de France Services).

### Faire vivre le point d'accueil :

- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire,
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de l'Espace France Services,
- Gérer le planning de rendez-vous afin d'optimiser les rencontres,
- Préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents,

## Activités spécifiques

### Missions transverses :

- Aider les usagers dans la découverte et la maîtrise de l'outil numérique (ordinateur, tablette, smartphone),
- Accompagner le public dans l'utilisation des services en ligne (création de messagerie, aide à la navigation sur les sites...),
- Participer à des actions transversales notamment en lien avec le Conseiller Numérique ou l'Action sociale.
- Contribuer au réseau national des Maisons de services au public,
- Contribuer à la préparation du comité de pilotage annuel,
- Gérer la communication et la promotion de la Maison de services auprès du public,
- Entretenir un réseau de partenaires, référents ou acteurs du territoire,
  - Organiser et participer aux événements et projets sur le territoire.

### Assurer la sécurité informatique des usagers et de l'environnement numérique :

- Veiller à l'utilisation conforme des équipements et des outils mis à disposition,
- Faire respecter les consignes techniques, les modes opératoires et les règles de sécurité,
- Sensibiliser les usagers à la protection des données personnelles et comment éviter les virus,
- S'assurer de l'approvisionnement, de l'état de marche du matériel et des équipements.

## Profil

### Prérequis obligatoires :

- Maîtrise des outils bureautiques et numériques,
- Motivation, disponibilité, patience et clarté d'expression
- Qualités relationnelle, et rédactionnelle.
- Capacité d'accueil et d'écoute.
- Sens du service public
- Discrétion, confidentialité et devoir de réserve.

### Prérequis souhaités :

Être de préférence titulaire d'un diplôme de niveau Bac à Bac+2

Une expérience professionnelle dans le domaine de l'animation, de l'accueil ou le social

## Compétences

- Savoir utiliser les outils numériques et être à l'aise avec les outils bureautiques et de communication,
- Connaissance des services administratifs en ligne (CAF, CPAM, MSA, CARSAT, Pôle Emploi, La Poste, ANTS, etc.) des principaux sites internet d'information et d'accès aux services, d'opérateurs de télécommunications et des réseaux sociaux,
- Capacité d'adaptation à différents types de publics (jeunes, adultes, personnes âgées),
- Capacité d'organisation et de planification des rendez-vous,
- Capacité à travailler en réseau (collectivités locales, partenaires, associations, entreprises),
- Capacité à rendre compte et formaliser son activité,
- Sens de la discrétion préservant la confidentialité des échanges et respect de la déontologie professionnelle,
- Faire preuve d'initiative.

## Conditions de travail

Horaires de travail et organisation du temps de travail

Nombre d'heures hebdomadaires : 30h00

Annualisé

Sujétions horaires : Les horaires de travail fixés pour assurer le bon fonctionnement de la structure. De manière non régulière, l'agent(e) peut être sollicité(e) pour participer à des réunions sur des créneaux en dehors de ses horaires de travail.

Contraintes et environnement spécifique au poste

Multisite

Bureau partagé

Espace de travail équipé d'outils bureautiques et informatiques nécessaires à l'accomplissement des missions

Tâches télétravaillables

Oui  Non

**Travailleurs handicapés** : Conformément au principe d'égalité d'accès à l'emploi public, cet emploi est ouvert à tous les candidats remplissant les conditions statutaires requises, définies par le statut général des fonctionnaires, la Loi du 26 janvier 1984 portant statut général des fonctionnaires territoriaux et le décret régissant le cadre d'emplois correspondant. Nous vous rappelons toutefois, qu'à titre dérogatoire, les candidats reconnus travailleurs handicapés peuvent accéder à cet emploi par voie contractuelle.