



# La ville de Saint Jean de la Ruelle

Recrute

## Un-e chargé-e d'accueil France Services



### Rattaché-e au Pôle accueil et formalités administratives

Recrutement statutaire ou contractuel

Cadre d'emploi des adjoints administratifs (cat C) poste à temps non complet (80%)

#### MISSIONS DE FRANCE SERVICES :

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics. Il vise à permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

C'est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives, notamment par le biais des outils numériques proposés par les partenaires : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

#### PRINCIPALES MISSIONS ET ACTIVITÉS DU POSTE :

##### **Accueillir le public**

- Accueil physique et téléphonique des usagers,
- Identifier les attentes des usagers et les orienter vers le bon interlocuteur,
- Gérer les plannings de rendez-vous.

##### **Accompagner les usagers jusqu'à la complétude de leur dossier administratif**

- Accompagner l'utilisateur vers l'autonomie dans ses démarches papiers ou dématérialisées,
- Accompagner le public dans l'usage du numérique (médiation numérique) jusqu'à la complétude de leur dossier.

##### **Gérer l'espace d'accueil**

- Réguler le flux des usagers et les temps d'attente aux bornes numériques,
- Apaiser les tensions, réguler les conflits,
- Veiller à ce que l'usage des bornes d'accès au numérique soient exclusivement réservées aux démarches administratives,
- Veiller au bon fonctionnement des outils numériques, solliciter sans délais la maintenance en cas de dysfonctionnements,
- Etablir un reporting régulier de l'activité.

#### PROFIL REQUIS :

Titulaire d'un diplôme niveau Bac, vous avez une expérience confirmée dans l'accueil des publics. Vous maîtrisez les procédures numériques de premier niveau d'accueil et d'instruction des dossiers administratifs de l'ensemble des opérateurs du bouquet de services. Votre sens de l'empathie, de l'écoute et vos qualités relationnelles vous permettent de vous adapter aux différentes situations rencontrées avec les usagers.

Votre rigueur, votre dynamisme, votre sens de la discrétion et votre réactivité seront des atouts indéniables.

#### Organisation du temps de travail :

Présence obligatoire sur les plages horaires d'ouverture de France Services :

- Du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30,
- et le mercredi et le samedi de 9h00 à 12h00.

**Des formations obligatoires seront organisées par le CNFPT.**

**Poste à pourvoir à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2024**

Les candidatures (lettre + CV) sont à transmettre avant **le 23 mai 2024**

A Monsieur le Maire

Hôtel de Ville - 71 rue Charles Beauhaire – 45140 Saint Jean de la Ruelle

Ou par courriel : [recrutement@ville-saintjeandelaruelle.fr](mailto:recrutement@ville-saintjeandelaruelle.fr)

Renseignements auprès de Monsieur Philippe TERVE

Directeur Général Adjoint de l'éducation, de la jeunesse, de la culture et des sports ☎ 02.38.79.33.30