

Agent d'accueil et d'accompagnement (H/F)

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen, qu'il soit en zone rurale ou urbaine, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, mais aussi de leur offrir un service public moderne pour effectuer ses démarches quotidiennes.

De ce constat est né l'ambition de la Communauté de Communes Sausseron Impressionnistes de créer une structure France services au sein des locaux de la Poste située à Nesles-la-Vallée et recrute un agent pour une ouverture au public le 13 juin 2022.

Les agents d'accueil et d'accompagnement France Services apportent des réponses adaptées à chaque situation individuelle.

Ils délivrent une offre diversifiée de prestations :

- 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.

Sous l'autorité hiérarchique de la directrice générale des services, l'agent d'accueil et d'accompagnement a deux missions principales :

Structure France services :

Assurer un accueil physique et téléphonique des usagers,
Qualifier la demande, renseigner et orienter les usagers,
Effectuer des activités de médiation sociale et numérique entre les usagers et les services partenaires de la structure France services,
Accompagner les usagers dans l'exécution de leurs démarches,
Aider dans la complétude des dossiers papiers et/ou dématérialisés,
Accompagner les usagers dans leur appréhension des outils numériques,
Partenaires : Finances Publiques, CAF, Assurance maladie, Assurance retraite, ANCT, Pôle emploi, MSA, La Poste.....

La Poste agence communale :

Retrait et dépôt de colis, de lettres et de recommandés,
Affranchissement de colis et de lettres,
Vente de timbres, d'enveloppe Prêt-à-poster et d'emballages colis, d'enveloppes de réexpédition et d'emballage Prêt-à-expédier Chronopost,
Services de réexpédition et garde du courrier.

Profil du candidat

Titulaire ou contractuel,
Catégorie C,
Filière administrative,
Déplacements à prévoir sur différents sites du territoire de la Communauté de Communes.

- Formation et/ou expérience souhaitée dans le secteur social et/ou administratif (économie sociale et familiale, services et prestations sanitaires et sociales...);
- Connaître l'environnement institutionnel, local et le domaine de la protection sociale et de l'emploi et assurer une veille sur l'évolution de ces dispositifs;

- Connaître les services administratifs en ligne (CAF, CPAM, MSA, CARSAT, Pôle Emploi, La Poste, ANTS...) et autres sites internet d'information ;
- Maîtriser les outils informatiques, bureautique et numériques ;
- Avoir des qualités rédactionnelles, savoir réaliser des mises en forme de documents pour accompagner un usager dans la réalisation de procédures en ligne ;
- Savoir rendre compte de l'activité ;
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral ;
- Faire preuve d'empathie, être dans l'écoute active, disponible, diplomate et en capacité de s'adapter à tout public ;
- Accueillir et mettre à l'aise, avoir de la pédagogie ;
- Faire le point avec le public sur une situation ou une démarche ;
- Être méthodique et savoir s'organiser ;
- Sens du service public ;
- Discrétion professionnelle, devoir de réserve

Conditions particulières :

L'agent travaillera un samedi matin sur deux.