



La ville de Liffré

7 500 habitants, située à 15 min à l'est de Rennes,

RECRUTE par voie statutaire (à défaut par voie contractuelle)

A compter du 2 novembre 2021

Un agent administratif polyvalent France Services (H/F)

Temps complet (35h hebdomadaires) – Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux

Contexte / finalités du poste

France Services a pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches administratives multiples parmi les différents partenaires. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité.

Durant les heures d'ouverture du France Services, l'agent sera chargé :

- D'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public de France Services
- De se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux
- D'associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'utilisateur
- D'établir un suivi statistique de l'activité de la France Services
- De gérer la communication et la promotion de la France Services

L'agent recruté sera mis à disposition de Liffré-Cormier communauté à hauteur de 30 heures par semaine pour effectuer une partie des missions.

Missions / Descriptions des activités

1/ MISSIONS PRINCIPALES :

➤ GERER L'OUVERTURE DE LA FRANCES SERVICES ET L'ACCUEIL DU PUBLIC :

L'agent sera chargé :

- De gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet,
- De faciliter l'accès de la France Services pour les partenaires tout en étant en mesure de répondre à leur besoin logistique,
- D'ouvrir les postes de travail,
- D'accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone)

➤ ASSISTER L'USAGER DANS LE TRAITEMENT DE SA DEMANDE :

Quelle que soit la nature de la demande (recherche d'emploi, demande de renseignements administratifs, demande d'aides sociales), l'agent sera chargé d'assister l'utilisateur dans les démarches de premier niveau nécessaires pour y répondre.

- Accompagnement individualisé
 - Informer le public
 - Renseigner l'utilisateur par rapport à des questions d'ordre administratif ou social. Pour se faire l'agent sera chargé d'aller rechercher lui-même l'information (par Internet ou par téléphone auprès des partenaires ...)
- Faciliter l'accès aux différents postes de travail (informatique...)
- Réorienter l'utilisateur vers les services partenaires compétents :
 - Préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents afin d'optimiser les rencontres
- Fournir les imprimés et aider à la complétude des dossiers

2/ MISSIONS SECONDAIRES :

- ASSURER LE FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA STRUCTURE :
 - Gérer la logistique : commande de fournitures/affichage (communication interne)
 - Assurer la communication externe de la France Services (réalisation de flyers...)
 - Faire le suivi statistique de fréquentation sur Excel, remplir les dossiers de suivis des usagers, réaliser un focus mensuel et trimestriel
 - Effectuer les formalités d'accueil pour les nouveaux usagers
- PARTICIPER A L'ANIMATION DU RESEAU DES ANIMATEURS DE LA FRANCE SERVICES :
 - Collecter des informations auprès des différents opérateurs
 - Les échanger avec le réseau d'animatrices de la France Services
 - Les transmettre aux usagers

3/ MISSIONS D'ACCUEIL AU SERVICE PRESTATIONS A LA POPULATION DE LA MAIRIE :

- ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE
 - Accueillir, renseigner et orienter
 - Affichage à la population
 - Dispositifs d'accompagnement : tickets sport, cartes loisirs
 - Activité courrier : réception et envoi
 - Activité location de salles et de matériels aux particuliers

Profil :

1/ Connaissances générales et administratives des partenaires France Services

2/ Capacité d'accueil et d'écoute

- Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation
- Savoir accueillir, mettre à l'aise, réagir aux situations difficiles des usagers
- Savoir écouter
- Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations
- Savoir reformuler une demande et recueillir une information administrative précise

3/ Capacité administrative

- Savoir analyser la situation de l'utilisateur et proposer le formulaire adéquat
- Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers
- Savoir gérer les plannings et s'organiser
- Savoir travailler en équipe

4/ Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques :

- Savoir utiliser les outils bureautiques de base
- Savoir utiliser internet, paramétrer un accès distant, le navigateur et la messagerie
- Faire des recherches sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des messages électroniques
- Savoir utiliser le matériel de Visio communication
- Savoir accompagner l'utilisateur dans la réalisation de la télé procédure

Conditions d'emploi :

- **Poste à pourvoir par voie statutaire (à défaut contractuelle) à compter du 02/11/2021.**
- **Rémunération** : en référence à la grille indiciaire des adjoints administratifs territoriaux + RIFSEEP.
- **Temps de travail** : Temps complet – 35h (30H pour Liffré-Cormier communauté et 5h pour la Ville)
- **Lieu de travail** : Liffré.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et C.V) avant le 15 septembre 2021 à l'attention de :

Monsieur le Maire
Direction des Ressources Humaines
Hôtel de Ville
35 340 LIFFRÉ

Ou par mail : drh@ville-liffre.fr