

OFFRE D'EMPLOI

La COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA PLAINE DU RHIN recrute 2

Conseiller/Conseillère France Services (F/H) :

➤ Description du poste

A) Mission générale et activités principales

Le conseiller France Services aura pour mission principale d'accueillir tout citoyen et usager du service public, par téléphone ou en présentiel. Quelle que soit la demande de l'utilisateur concernant l'un des opérateurs de France Services (CAF, Pôle emploi, MSA, Assurance maladie, CARSAT, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice et Ministère des Comptes Publics), le conseiller devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse (demande d'aides sociales, recherche d'emploi, situation fiscale...).

Le conseiller France Services, au-delà de l'accueil et de la réponse apportée, sera chargé d'un véritable accompagnement individualisé de l'utilisateur. Si la démarche est très complexe et nécessite un examen approfondi, le conseiller France Services pourra prendre contact avec un expert métier via un réseau de référent compétent en la matière.

En plus de ces missions, le conseiller France Services assurera le fonctionnement de la structure en gérant l'accès aux postes informatiques, et l'affluence si celle-ci est importante.

B) Activités secondaires

Des missions secondaires pourront être confiées au conseiller France Services, en fonction des besoins du territoire, de la structure et des populations :

- Gérer la communication et la promotion de France Services
- Entretenir un réseau de partenaires ou acteurs du territoire
- Effectuer un suivi statistique de la fréquentation de France Services
- Participer au réseau des conseillers et conseillères France Services et travailler en lien avec France Services itinérance portée par la MSA.

➤ Compétences et formations nécessaires

A) Compétences

- Compétences principales :
 - Capacité d'accueil et d'écoute.
 - Connaissances générales et administratives dans les domaines des différents opérateurs.
 - Bonne maîtrise des outils informatiques et numériques.
 - Maîtrise de l'écrit et de l'oral.
- Savoir-être :
 - Sens du service et de l'intérêt général.
 - Rigueur et autonomie.
 - Réactivité, aptitude à la diplomatie et la pédagogie.
 - Grande confidentialité du fait de la nature des dossiers traités
 - Travailler en réseau.

B) Formations des conseillers France Services

Le conseiller France Services suivra une formation socle de 2 jours organisée par le CNFPT et une formation métier de 3 jours dispensée par les opérateurs. De plus, des parcours « vis ma vie » sont proposés aux conseillers afin qu'ils s'immergent totalement dans le quotidien d'un agent des différents opérateurs et

partenaires. Une formation continue en lien avec le réseau France Services/ANCT lui permettra d'évoluer dans son champ d'action.

Mission longue à pourvoir à compter du 1^{er} janvier 2023. Travail à temps non complet (24 heures hebdomadaires). Salaire selon profil.

Les candidatures sont à adresser, **pour le 15 août 2022 au plus tard**, à :

Monsieur le Président
De la Communauté de Communes de la Plaine du Rhin
3 rue Principale
67930 BEINHEIM
contact@cc-plaine-rhin.fr