

L'Intercom Bernay Terres de Normandie réunion de 75 communes dans le département de l'Eure est forte de ses atouts économiques, touristiques, patrimoniaux et culturels. Avec ses 500 collaborateurs et un budget de 77 millions d'euros, l'Intercom Bernay Terres de Normandie met en œuvre une politique dynamique au service de ses 57 000 habitants. Labellisée Cit'ergie, l'intercommunalité Bernay Terres de Normandie, territoire préservé à fort potentiel, à 1 heure des métropoles de Caen, Rouen et Le Havre et 1h30 de Paris par le train, recrute un/une

CONSEILLER.E FRANCE SERVICES – H/F

La Maison 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 multiples. Elle permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi.

Sous l'autorité de la cheffe du service à la population. Il/elle est chargé.e d'accueillir, d'accompagner et d'orienter le public de la France services, de se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux de niveau 1, d'établir un suivi statistique de l'activité de la France services.

Missions :

- Accueillir physiquement et téléphoniquement l'utilisateur
- Répondre aux questions des usagers qui portent sur des démarches administratives présentes dans le bouquet de services France services des 10 opérateurs nationaux de niveau 1
- Gérer le planning des rendez-vous, permanences entre les usagers et les partenaires nationaux et locaux
- Renseigner l'utilisateur sur tous types de questions ou l'orienter vers le bon interlocuteur
- Fournir les imprimés en adéquation à leur demande et aider à la complétude des dossiers
- Diriger l'utilisateur vers l'espace numérique et l'accompagner dans l'utilisation des services en ligne
- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire
- Entretien d'un partenariat en lien avec la structure
- Faciliter l'accès aux postes informatiques
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux
- Rechercher et diffuser des informations
- Accompagner la conseillère numérique dans le cadre de ses ateliers numériques
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation mensuellement et de l'activité de la France services annuellement
- Contribuer au réseau national des France services.
- Participer aux réunions de services, analyses de pratiques
- Gérer la communication et la promotion de la France services
- Organiser, participer aux événements et projets sur le territoire
- Remplacement des agents des autres France services

Profil :

Poste ouvert aux titulaires et contractuels

Cadre d'emploi : adjoint administratif

Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale

Capacité d'accueil et d'écoute :

- Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation,
- Savoir accueillir, mettre à l'aise,
- Savoir écouter,

- Savoir reformuler une demande,
- Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles,
- Savoir recueillir une information administrative précise,
- Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations,
- Savoir faire le point avec le public sur une situation ou une démarche.

Capacité administrative :

- Savoir analyser le formulaire adéquat,
- Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers,
- Savoir gérer les plannings et s'organiser.

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 / avantages sociaux :

Temps complet

Traitement indiciaire + régime indemnitaire (RIFSEEP)

CNAS + amicale du personnel

Participation complémentaire santé

Véhicule de service mutualisé

Informations employeur : <https://bernaynormandie.fr/>

Poste à pourvoir dès que possible

Candidatures à adresser avant le 14 août 2024 à :

Intercom Bernay Terres de Normandie – Service recrutement

1025 route de Broglie - 27300 BERNAY

recrutement@bernaynormandie.fr