

FICHE DE POSTE

Conseiller/Conseillère France Services

Intro :

Le rôle du conseiller(e) France services, est d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives du quotidien, au plus près de leur lieu de résidence.

La structure France services assure la liaison entre les administrés et les administrations, services publics.

MISSIONS

- Accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public, sur le flux ou en rdv, physiquement, par téléphone ou par mail,
- Accompagner le public sur l'outil informatique, faciliter l'accès aux différentes plateformes numériques,
- Participer à des formations en lien avec le poste et contribuer à l'évaluation du dispositif,
- Gérer l'ouverture et la fermeture de France services de Montriond durant les horaires réservés à cet effet,
- Réaliser des démarches administratives de premier niveau des opérateurs nationaux du programme France services, intégrés au bouquet de services,
- Rechercher l'information (par internet, ou par téléphone auprès des partenaires et opérateurs),
- Mettre en place un accompagnement individualisé, en rdv si besoin,
- Réorienter l'utilisateur vers les services partenaires compétents, voir prendre rdv pour lui-même, pour les démarches complexes,
- Fournir les imprimés et guider à la complétude des dossiers.

CONNAISSANCE

- Générales dans le domaine des démarches administratives, de l'emploi et de la protection sociale,
- Communication orale et écrite,
- Informatique et numérique,

SAVOIR FAIRE

- Sens du service public,
- Savoir veiller aux évolutions des dispositifs liés à nos partenaires nationaux,
- Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautique,
- Accompagner l'utilisateur dans la réalisation de télé procédures,
- Saisir des documents de formes et contenus divers,
- Savoir rendre compte de son activité via un outil de reporting dédié et lors des échanges avec l'animateur départemental,
- Savoir s'organiser,

SAVOIR ÊTRE ET AUTRES ATTITUDES

- Faire preuve d'empathie, être dans l'écoute active, disponible, diplomate et en capacité de s'adapter à tout public,

- Aisance relationnelle et capacité à créer du lien avec des publics très divers, avoir de la pédagogie,
- Travailler en équipe,
- Curiosité,
- Être organisé(e) et méthodique,
- Faire preuve de rigueur et de précision,
- Discrétion professionnelle, devoir de réserve,

PROFIL, EXPÉRIENCE, FORMATION

- De formation de niveau bac à bac+2,
- Expérience sur un poste similaire souhaitée,
- Avoir le sens de l'accueil et du conseil,
- Permis B souhaitée.