



La Communauté de Communes Le Tonnerrois en Bourgogne (CCLTB) recrute, Pour l'Espace France Services d'Ancy-le-Franc :

Un(e) conseiller(e) France Services A temps non complet (24 heures hebdomadaires)

Poste à pourvoir à partir du 14 juin 2021

La CCLTB est composée de 52 communes pour 16 000 habitants. Elle offre un cadre de vie privilégié et bien desservi. Créée en 2014 suite à la fusion de 2 intercommunalités, la collectivité et ses élus capitalisent sur ces atouts pour proposer ou accompagner au quotidien des services ou des actions à destination des familles, des touristes ou des acteurs économiques, dans les champs de la petite enfance, de la jeunesse, de la culture et du développement durable du territoire.

France services permet à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien de 9 opérateurs de l'État (CAF, Pôle emploi, MSA, Assurance maladie, CARSAT, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice et Ministère des Comptes Publics) et de les orienter vers des partenaires locaux.

Les Maisons France Services doivent répondre à des exigences de proximité, de modernité, de qualité et de convivialité en renouvelant la vision des guichets de services publics.

○ Description du poste

A) Mission générale et activités principales

Le conseiller France services aura pour missions principales d'accueillir tout citoyen et usager, par téléphone ou en présentiel. Quelle que soit la demande de l'utilisateur concernant l'un des opérateurs de la France services évoqués plus haut, 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 référents.

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 la France services

- Entretien d'un réseau de partenaires ou acteurs du territoire
- Effectuer un suivi statistique de la fréquentation de la France services
- Participer au réseau des conseillers et conseillères France services.

Les missions sont non limitatives et peuvent évoluer selon les projets.

○ **Compétences 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 (Word, Excel, saisie statistique en ligne sur le réseau France Services)
- Bonne maîtrise de l'écrit et de l'oral
- Autonomie

- Savoir-être :

- Disponibilité
- Sens du service et de l'intérêt général, sens de l'écoute
- Rigueur et autonomie
- Réactivité, capacité d'adaptation
- Aptitude à la diplomatie et la pédagogie
- Grande confidentialité du fait de la nature des dossiers traités, devoir de réserve
- Respect des valeurs du service public
- 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.

Vous avez le goût du contact et le sens du service public, vous aimez aider, ce poste est fait pour vous. Rejoignez la Communauté de Communes Le Tonnerrois en Bourgogne (CCLTB).

○ **Rémunération :**

Statutaire + régime indemnitaire

○ **Avantages liés au poste :**

Participation contrat garantie perte de salaire, tickets restaurant et CNAS

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) avant le 7 mai 2021 à :

Madame la Présidente de la Communauté de Communes Le Tonnerrois en Bourgogne,

Service des Ressources Humaines

Le Sémaphore - 2 Avenue de la Gare

89700 TONNRRE

ou par mail : rh1@ccltb.fr