

# Fiche de poste

---



Intitulé du poste :	<b>ANIMATEUR/TRICE</b>
Collectivité de rattachement :	<b>Grand Auch Cœur de Gascogne</b>
Poste occupé par :	XX
Service :	Administration générale
Pôle ou secteur :	Maison des Services au Public (M.S.A.P.) Maison France Services (M.F.S.)
Filière :	Administrative
Catégorie :	C

## MISSIONS DU SERVICE

---

Organiser, coordonner et superviser le fonctionnement régulier et continu des services administratifs et techniques de l'institution.

Garantir les relations publiques entre les usagers et/ou les partenaires de la collectivité.

Assister le Président et les élus dans leurs missions et l'interface avec les Services et Pôles.

Gérer et animer l'établissement Maison de France Services à Jégun ayant pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement à leurs démarches administratives.

## MISSIONS DU POSTE

---

Le poste a pour finalité d'être un relais auprès des usagers, des administrations et des services publics, au sein de la Maison de France Services à Jégun.

## CONTEXTE DU POSTE

---

Supérieur hiérarchique : Directeur Général des Services Adjoint (DGSA)

Poste(s) en aval :

Lieu d'exercice : France Services - 31 Place de la Bascule - 32360 JEGUN

Relations internes : Tous les services de l'Agglomération G.A.C.G.

Relations externes : Usagers, partenaires de la M.S.A.P., administrations, autres collectivités

## OBLIGATIONS DU POSTE

---

Statutaires : Devoir de réserve et de discrétion

Liées au service :

# ACTIVITES

---

## ACCUEILLIR, RENSEIGNER ET TRAITER LA DEMANDE DES USAGERS FRANCE SERVICES

- ▶ Accueillir, informer les usagers par téléphone ou en face à face, sur le flux ou dans le cadre de rendez-vous individuels ;
- ▶ Renseigner les usagers sur :
  - les services de l'Agglomération présents à Jégun (EEJ, CIAS, autre) ;
  - des questions administratives ou sociales (réponse de premier niveau) ;
  - Orienter, le cas échéant, le public vers les services ou organismes compétents ;
- ▶ Gérer les deux points informatiques (en veillant à leurs états de marche, accessibilité) et participer activement à des actions d'inclusion numérique : animations d'ateliers informatiques, projet de territoire ...
- ▶ Procéder au traitement informatique de dossiers, à la délivrance de formulaires administratifs et aider à la complétude ;

## ORGANISER, SUIVRE ET PROMOUVOIR LES ACTIONS D'ANIMATION SUR LE SITE FRANCE SERVICES

- ▶ Tenir le planning des animations organisées par les partenaires et les services de l'Agglomération, en s'assurant de la cohérence du thème, du calendrier... et en garantissant l'organisation logistique (disponibilité des locaux, respect des jauges...) ;
- ▶ Réaliser un suivi administratif des animations et participer aux actions d'animation portées par la maison France Service à Jégun (Inclusion numérique, Journées portes ouvertes ...) ;
- ▶ Créer des partenariats (conventionnement) et faire intervenir de nouveaux partenaires dans le cadre d'animations (si besoin récurrent d'usagers) ;
- ▶ Participer activement à la promotion des services rendus par la maison France Services et des animations organisées (informer les secrétaires de mairies, affichage...) et au développement d'outils de communication ;

## GERER L'OUVERTURE ET L'OCCUPATION DU SITE FRANCE SERVICES.

- ▶ Procéder à l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet, en veillant à la bonne tenue du site dans le cadre de l'accueil des usagers et des partenaires ;
- ▶ Faciliter l'accès du site aux partenaires (Pôle Emploi, M.S.A, C.A.F...) en étant, notamment, en mesure de répondre à leurs besoins logistiques : disponibilité de bureaux équipés, salles, prise de rendez-vous...;
- ▶ Gérer l'occupation du bâtiment : tenue des plannings des salles de réunion, clés ....
- ▶ Procéder à l'affichage d'information et à son actualisation ;

## PARTICIPER AU RESEAU DES MSAP/FS

- ▶ Echanger avec les partenaires du réseau ;
- ▶ Participer aux réunions (Informations, formations ...) du réseau des MSAP ;
- ▶ Participer aux formations organisées par les partenaires et aux actions d'animation (Journée portes ouvertes ...)

## COMPETENCES

---

### SAVOIR (connaissances théoriques)

- ▶ Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale, des prestations familiales, du logement, des retraites etc...
- ▶ Connaissance de l'environnement territorial

### SAVOIR-FAIRE (expérience)

- ▶ Savoir accueillir, mettre à l'aise
- ▶ Savoir écouter
- ▶ Savoir reformuler une demande
- ▶ Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles
- ▶ Savoir faire le point avec le public sur une situation ou une démarche
- ▶ Savoir collecter des informations auprès des différents opérateurs et les restituer auprès des usagers
- ▶ Utilisation professionnelle des outils informatiques : logiciels bureautiques, spécifiques, interfaces web...

### SAVOIR-ETRE (comportement/qualités)

- ▶ Qualités relationnelles, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation
- ▶ Sens de l'organisation du travail
- ▶ Sens du service public (neutralité, égalité de traitement des usagers, respect de l'intérêt général, sens des relations avec l'utilisateur)
- ▶ Assiduité - ponctualité

## SPECIFICITES

---

Horaires : 8h30 à 12h30 - 14h00 à 17h00

Durée hebdomadaire de travail : 35 h

Une formation au poste sera déployée.

Elle s'articulera autour de formations internes et externes, notamment avec le C.N.F.P.T. (antenne de Foix).