

Fiche de Poste – Conseiller-e France Services

Intitulé du poste

Conseiller-e France Services

Position dans l'organigramme

Rattaché-e au responsable de la Maison France Services

Travail en lien direct avec les partenaires institutionnels (CAF, CPAM, DGFIP, Pôle emploi, etc.)

Missions principales

Le conseiller-e France Services accompagne les usagers dans leurs démarches administratives du quotidien, en particulier numériques, en lien avec les opérateurs partenaires de l'État. Il/elle favorise l'accès aux droits et à l'autonomie des usagers.

Activités principales

1. Accueil et information du public

- Accueillir, informer et orienter les usagers
- Identifier les besoins et les orienter vers le bon interlocuteur ou service
- Créer un climat de confiance et de confidentialité

2. Accompagnement dans les démarches administratives

- Aider à la constitution de dossiers : CAF, CPAM, DGFIP, CARSAT, Pôle emploi, ANTS, etc.
- Assister dans l'utilisation des outils numériques (bornes, ordinateurs, sites web)
- Expliciter des documents administratifs

3. Médiation numérique

- Former les usagers aux outils numériques : création de compte, navigation sur les sites partenaires
- Sensibiliser aux bonnes pratiques (sécurité, RGPD, etc.)
- Participer à la lutte contre la fracture numérique

4. Suivi et coordination

- Assurer le suivi des demandes et relances si nécessaire
- Travailler en lien avec les services partenaires
- Participer aux réunions de réseau France Services

5. Activités transverses

- Participer aux actions de communication (flyers, événements, forums)
- Contribuer à l'amélioration des outils et méthodes d'accueil
- Tenir à jour les statistiques de fréquentation et de suivi

Compétences requises

Savoirs (connaissances)

- Bonnes connaissances des services publics et dispositifs sociaux
- Connaissance des structures partenaires (CAF, CPAM, etc.)
- Maîtrise de l'environnement informatique (bureautique, Internet, outils en ligne)

Savoir-faire

- Accueillir et écouter activement
- Accompagner dans des démarches variées
- Gérer des situations conflictuelles avec diplomatie
- Travailler en réseau

Savoir-être

- Sens du service public
- Discrétion, confidentialité
- Pédagogie et patience
- Esprit d'équipe et autonomie

Profil recherché

Bac à Bac +2 dans le domaine social, administratif ou médiation

Expérience en accompagnement social, accueil du public ou médiation numérique appréciée

Conditions d'exercice

Poste basé sur Revin

Remplacement d'un arrêt maladie

Poste à pourvoir dès à présent jusqu'au 30 septembre 2025

Temps partiel 25h hebdomadaire sur 5 jours – taux horaire 13.56

Horaires fixes avec possible adaptation en fonction des besoins du public

Travail en bureau d'accueil

Formations obligatoires dans le cadre du label France Services