



Communauté de Communes Ouche et Montagne

5 place de la poste – hameau de Pont de Pany

21410 Sainte Marie sur Ouche

Direction des ressources humaines

Offre d'emploi Conseiller France services

CONTEXTE

Au sein du département de Côte d'Or et à proximité de l'agglomération dijonnaise, la Communauté de Communes Ouche et Montagne est un Etablissement Public de Coopération Intercommunale issu de la fusion de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Ouche et de la Communauté de Communes du Somberronnais au 1^{er} janvier 2014.

L'établissement impulsé par les 32 communes qui le compose, a fixé le siège administratif sur la commune de Sainte Marie Sur Ouche, son territoire s'étend sur près de 320km².

La diversité des 12 compétences développées par la Communauté de Communes Ouche et Montagne rend son territoire de plus en plus attractif, ce qui explique une démographie plus importante chaque année soit 11 000 habitants en 2020. L'organisation et les 120 agents qui la composent s'efforcent de répondre pour le mieux aux besoins des usagers.

Dans ce cadre, la communauté de Communes Ouche et Montagne recrute un conseiller France services. Sous la responsabilité de la coordinatrice Service à la personne et en lien avec les partenaires, vous organisez, accueillez, accompagnez et orientez le public de la France Services (FS). Vous traitez et assurez le suivi des demandes.

ACTIVITES PRINCIPALES

1. Gérer l'ouverture de la France Services et l'accueil du public en collaboration avec l'agent d'accueil :

- Vous assurez l'accueil physique et téléphonique des usagers pour l'ensemble des services de la FS sur les horaires d'accueil du public
- Vous renseignez les usagers et les orientez
- Vous assurez le lien avec les services partenaires
- Vous facilitez l'accès de la FS pour les partenaires tout en étant en mesure de répondre à leurs besoins logistiques
- Vous ouvrez les postes de travail en l'absence de l'agent d'accueil
- Vous êtes garant de la bonne utilisation du matériel informatique et des salles ouvertes au public

2. Accompagner les usagers

- Vous traitez et suivez les demandes des usagers en relation avec les partenaires FS
- Vous diagnostiquez les besoins et le niveau d'autonomie des usagers
- Vous conduisez des accompagnements individualisés des usagers
- Vous contactez des experts métier en cas de démarche complexe ou d'accompagnement devant être approfondi
- Vous orientez les usagers vers les services partenaires compétents
- Vous organisez et/ou animez des ateliers collectifs
- Vous suivez les réclamations et/ou litiges en collaboration avec l'agent d'accueil
- Vous aidez les usagers dans l'utilisation des outils de communication

3. Entretenir un réseau de partenaires et d'acteurs du territoire

- Vous participez au réseau des conseillers FS
- Vous organisez des rencontres avec les partenaires

- Vous élaborez et entretenez des échanges avec les acteurs du territoire

4. Assurer et mesurer le bon fonctionnement de la maison France service

- Vous définissez avec votre supérieur hiérarchique les modalités à mettre en œuvre pour assurer la continuité du service public
- Vous organisez les temps de travail individuel et collectif
- Vous remontez à votre supérieur hiérarchique les informations, les dysfonctionnements et les propositions d'amélioration du service avec le souci de l'intérêt des usagers
- Vous réalisez le tableau de bord d'activités de la FS (bilan, statistiques...) en collaboration avec l'agent d'accueil

COMPETENCES REQUISES

Compétences techniques :

- Techniques de communication et d'accueil du public
- Gestion des conflits
- Outils bureautiques (Outlook, Word, Excel), logiciels métiers
- Techniques administratives (secrétariat, gestion de planning, archivage, ...)
- Connaissance en réglementation dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale
- Qualités rédactionnelles
- Capacité de mener des accompagnements individuels et d'animer des ateliers collectifs

Compétences comportementales :

- Autonomie, réactivité, capacité d'adaptation, rigueur
- Qualités relationnelles, esprit d'équipe
- Maîtrise de soi, patience
- Discrétion, confidentialité
- Capacité d'écoute et de dialogue

Particularité du poste :

- Travail en partenariat, capacité à représenter la collectivité à l'extérieur

CONDITIONS D'ACCES

CATEGORIE : B

CADRE D'EMPLOI : Rédacteur

FILIERE : Administrative

DOMAINE D'ACTIVITE : Social

Certifications techniques nécessaires : BTS ESF ou BTS SP3S souhaité

LIEU, JOURS ET HORAIRES DE TRAVAIL

Lieu : Site Sombornon

Temps de travail : 28H

POUR POSTULER

Date recrutement : 01/10/2021

Date limite des candidatures : 21/08/2021

Candidature par mail souhaitée à dir.administratif@ouche-montagne.fr ou par courrier (5 place de la poste, Pont de Pany – 21410 Sainte Marie-sur-Ouche)