

## **ARC SUD BRETAGNE**

### **RECRUTE UN(E)**

### **CHARGE(E) D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT FRANCE SERVICES**

#### **CDD de 6 mois 32 heures/semaine**

La Communauté de Communes Arc Sud Bretagne regroupe 12 communes : Ambon, Arzal, Billiers, Damgan, La Roche-Bernard, Le Guerno, Marzan, Muzillac, Nivillac, Noyal-Muzillac, Péaule, Saint-Dolay. Située au cœur d'un triangle Vannes, Nantes/Saint-Nazaire et Redon, elle bénéficie d'une position géographique stratégique, au Sud du département du Morbihan, en limite de la Loire Atlantique et d'Ille et Vilaine. Elle compte 28 000 habitants, en basse saison.

En novembre 2022, la Communauté de Communes a ouvert un nouvel espace né de la volonté des élus de développer une offre de services de proximité afin de répondre aux éventuelles difficultés liées à la mobilité. Ainsi, en un même lieu sont regroupés : son siège administratif, un Espace France Services, un Espace Public Numérique ainsi que les permanences d'une vingtaine de partenaires.

Pour faire face à un accroissement d'activités, la Communauté de Communes recrute un(e) chargé(e) d'accueil et d'accompagnement. Placé sous l'autorité du responsable hiérarchique, il/elle assurera l'accueil physique et téléphonique des publics, accompagnera les usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique) et aux démarches administratives (facilitation administrative). Il/elle sera en charge de la mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires, par l'identification des situations individuelles. Il/elle sera le garant de l'image du service public et de la Communauté de Communes (amabilité, comportement adapté et tenue vestimentaire correcte).

#### **Missions :**

Dans une démarche globale de qualité, et sans que cette liste soit limitative, les activités principales sont :

#### **Au titre de l'accueil mutualisé Arc Sud Bretagne, France Services et Partenaires :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique,
- Assurer un relais d'information des autres services communautaires auprès du public,
- Recevoir, filtrer et orienter les appels,
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence,

- Prendre des messages et savoir les restituer,
- Gérer la boîte mails de l'accueil de la Communauté de Communes,
- Réceptionner les commandes et en assurer la prise en charge,
- Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation,
- Assurer l'envoi des courriers.

**Au titre du label France Services :**

- Accueillir, qualifier la demande et orienter les usagers dans leurs démarches administratives du quotidien (CAF, CPAM, Pôle EMPLOI, CARSAT, DGFIP, Pôle Emploi...),
- Faciliter les démarches nécessitant un appui en aidant à la navigation sur les sites partenaires (aides sur les téléprocédures, création de comptes, simulation de droits, ...) et en accompagnant les usagers dans l'utilisation des services numériques nécessaires à la constitution du dossier,
- Faciliter la mise en relation des usagers avec les partenaires lorsque la situation ne relève pas du premier niveau d'information,
- Tenir à jour les outils de suivi de l'activité du site, statistiques, fréquentation,
- Se former et s'informer auprès des différents partenaires.

**Au titre du service Emploi Formation :**

- Accompagner le public en recherche d'emploi et/ou de formation :
  - Donner des informations et des conseils liés à l'emploi (aide à la rédaction de CV, lettre de motivation...),
  - Faciliter les démarches (consultation des offres d'emploi, mise en relation avec les employeurs du territoire).
- Accompagner les professionnels du territoire :
  - Recueillir et traiter les offres,
  - Présélectionner les candidats,
  - Participer à la mise en œuvre des actions du service (Forum de l'emploi...).

**Activités ponctuelles**

- Autres missions ponctuelles à la demande de l'autorité territoriale.

**Profil recherché :**

- Bac à bac + 2 (bac professionnel accueil ou services aux personnes) ou expérience significative dans l'accueil du public et/ou des usagers
- Formation France Services appréciée
- Permis B exigé : déplacements possibles



Savoirs (connaissances, théories) :

Maîtrise du français écrit et oral

Maîtrise du numérique

Connaissance des sites dématérialisés des partenaires-opérateurs

Connaissance des règles et exigences de l'accueil du public

Bonne connaissance des principes du fonctionnement d'une collectivité souhaitée

Savoir-faire (technique et méthodologies) :

Savoir accueillir, écouter, diagnostiquer et accompagner

Adapter son intervention aux différents publics et réagir avec pertinence aux situations d'urgence ou difficiles

Conserver une neutralité et une objectivité face aux situations

S'exprimer clairement et reformuler les demandes

Savoir accompagner l'utilisateur dans la réalisation de télé-procédure

Respecter les consignes et les procédures

Savoir travailler en transversalité et en équipe

Maîtriser les outils informatiques

Savoir-être (attitude, comportement) :

Très bonnes capacités relationnelles

Sensibilité à la qualité du service au public et sens des responsabilités

Sens de la pédagogie et de la diplomatie

Confidentialité absolue, discrétion et réserve

Rigueur et ponctualité

**Conditions d'exercice de l'emploi :**

**Type de contrat :** Contrat à durée déterminée de 6 mois

**Durée hebdomadaire :** 32 heures

**Rémunération :** par référence aux grilles indiciaires de la fonction publique territoriale de catégorie C+ régime indemnitaire

**Lieu de travail :** Siège de la Communauté de Communes Arc Sud Bretagne – Allée Raymond Le Duigou – 56 190 MUZILLAC

**Date de prise de poste :** lundi 3 juillet

**Modalités de recrutement :**

Candidature (lettre + CV) à adresser **au plus tard le 4 juin 2023.**

Sous la référence « **SEFS/05/2023** » à Monsieur le Président d'Arc Sud Bretagne

Allée Raymond Le Duigou – 56 190 MUZILLAC ou par mail à [contact@arcsudbretagne.fr](mailto:contact@arcsudbretagne.fr);

**Les entretiens auront lieu le mercredi 14 juin matin** (sous réserve de modifications éventuelles).