

Recrute

1 Chargé(e) d'accueil de l'usager & conseiller France Services

Temps complet

Sur le cadre d'emploi des adjoints administratifs – Cat. C

La Communauté de Communes du Pays Mornantais (COPAMO) est située sur un territoire rural à 25 km au Sud-Ouest de Lyon à Mornant. Elle est composée de 11 communes pour 30 000 habitants.

Le service « accueil de l'usager » regroupe à la fois l'accueil de la COPAMO, des partenaires hébergés dans les locaux et l'équipement France Services.

Le chargé d'accueil de l'usager, conseiller France Services assure l'accueil physique et téléphonique et oriente, informe et accompagne les usagers dans leurs démarches administratives et dans leurs usages numériques. Il contribue à diffuser et harmoniser l'information de l'ensemble du territoire et des compétences de la Copamo.

Rattaché à la direction des services à la population, le service est composé d'un responsable, de trois agents d'accueil (dont 2 conseillers France Services) et d'un conseiller numérique.

Au sein de cette équipe, vous assurerez la médiation France Services et les missions mutualisées d'accueil général de la COPAMO et des services de la Maison du Rhône accueillis en permanence dans les locaux.

Vos missions :

Maison France Services :

Accueillir les usagers sur site, par téléphone ou par mail et les renseigner sur une information de premier niveau pour toute question d'ordre administratif ou social.

Orienter les usagers vers les partenaires et services compétents et s'assurer de leur bonne prise en charge.

Guider l'usager dans l'utilisation de l'outil informatique, et des services en ligne, l'aider à la constitution ou le suivi d'un dossier, la mise en relation avec les partenaires, la prise de RDV individuel.

Identifier les situations individuelles qui nécessitent d'être portées à connaissance des opérateurs partenaires.

Faire vivre et organiser l'espace d'accueil et de documentation, diffuser des informations et les mettre à jour (affichage, prospectus...) et promouvoir le territoire et l'accueil France Service.

Compléter les statistiques : bilan en fin de mois et fin d'année.

Travailler en partenariat avec les accueils des mairies du territoire et participer à valoriser l'offre de services de l'espace France Services de la Copamo.

Accueil général de la Copamo :

Assurer l'accueil physique des usagers, partenaires et professionnels pour le compte des services et élus présents au sein du siège de la COPAMO et de la Maison du Rhône.

Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques vers le service compétent, prendre des messages et mettre en relation des correspondants.

Renseigner les usagers sur un premier niveau d'information concernant les missions de la COPAMO et de la Maison du Rhône.

Gérer les messages électroniques de la boite mail générique France Services dans le respect de la charte Marianne.

Gérer les agendas des rendez-vous de manière partagée avec l'ensemble du service.

Faire respecter et appliquer les règles et consignes de sécurité de l'espace d'accueil.

Profil :

- Maîtrise des techniques d'accueil et des règles de communication,
- Maîtrise des outils informatiques et numériques,
- Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales,
- Aptitudes à la recherche et diffusion d'informations,
- Capacité à valoriser l'action publique, sens du service public et de l'intérêt général,
- Capacité d'accueil et d'écoute, patience,
- Aptitude à la diplomatie et à la pédagogie,
- Autonomie, rigueur, discrétion.

Spécificités du poste :

Poste basé au siège de la COPAMO.

Travail en guichet et sur écran, pas de télétravail possible.

Temps de travail : Temps complet 35h ou 37h30 + 15 jours RTT.

Possibilité de travailler sur 4.5 jours du lundi au vendredi. Evolution possible en fonction des attentes des usagers.

Rémunération : Grille statutaire du cadre d'emploi des adjoints administratifs + régime indemnitaire (RIFSEEP)

Avantages : Collectivité adhérente au CNAS (Comité National d'Action Sociale) / carte restaurant avec contribution employeur de 60% / participation de la collectivité à la protection sociale complémentaire.



Emploi à pourvoir : Au plus tôt

Dans le cadre de sa politique diversité, la collectivité étudie, à compétences égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap.

Contact : Emilie LACHKAR, DRH (04.78.44.72.40)

Lettre de motivation et C.V. à adresser au plus tôt :

A Monsieur le Président de la **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS MORNANTAIS**

50 avenue du Pays Mornantais

69440 MORNANT

Ou par courriel : ressources.humaines@copamo.fr

