



Mairie de Combs-la-Ville  
Esplanade Charles de Gaulle  
B.P. 116 - 77 385 Combs-la-Ville Cedex  
Tel. : 01 64 13.16.00  
Fax : 01 60.18.06.15

## FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : **RÉFÉRENT FRANCE SERVICES CONTRACTUEL**

**DIRECTION : ACTION SOCIALE**  
**SERVICE : AIDES SOCIALES ET HABITAT**

### I – DESCRIPTION DU POSTE

La Maison France Service (MFS) a pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi.

#### **Le Référent est chargé:**

- d'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public de la MFS, sur le flux ou en rendez-vous, physiquement, par téléphone ou mail.
- d'organiser et animer l'espace documentation – d'accompagner le public sur l'outil informatique, l'accès aux différentes plateformes numériques.
- de se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.
- d'associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'usager.
- de participer à gestion de la communication et la promotion de la MFS.
- d'établir un suivi statistique de l'activité de la MFS

Placé sous la responsabilité hiérarchique du responsable du service des Aides Sociales et de l'Habitat.

#### **Missions principales :**

- Accueil physique et téléphonique, conseil et orientation des demandeurs :
  - Accueil en présentiel ou par téléphone avec ou sans rendez-vous.
  - Analyse de la demande de l'usager.
  - Informer et renseigner l'usager sur toute question d'ordre administratif ou social. Rechercher l'information (par internet, ou par téléphone auprès des partenaires et opérateurs).
  - Mise en place d'un accompagnement individualisé, en rendez-vous si besoin.
  - Faciliter l'accès aux différents poste de travail informatique, l'accès aux plateformes numériques en accompagnant l'usager.
  - Réorienter l'usager vers les services partenaires compétents et prendre rendez-vous pour lui si nécessaire.
  - Fournir les imprimés et expliquer la complétude des dossiers.
- Tâches administratives nécessaires au fonctionnement de la MFS :
  - Participer à la communication externe de la MFS : s'assurer que la signalétique est suffisante, créer des supports et respecter la charte graphique des MFS– promouvoir par tout moyen les services de la MFS.
  - Assurer le suivi statistiques de fréquentation, réaliser un rapport mensuel, réaliser un bilan qualitatif et quantitatif en fin d'année – réaliser toutes démarches administratives utiles au bon fonctionnement du poste.
  - Approvisionner et mettre à jour la documentation et la porter à connaissance du public.
  - Entretenir le partenariat avec les différents opérateurs et se tenir informé de tout changement.
  - Exercer une veille documentaire.
  - Participer aux réunions partenaires ainsi qu'à des formations en lien avec le poste et contribuer à l'évaluation du dispositif.
- Travail en équipe :
  - Identifier les indices d'une situation sensible et/ou relevant d'un dispositif social spécifique.
  - Orientation vers les travailleurs sociaux et instructeur de l'équipe.

## **II – PROFIL DU POSTE**

### **Connaissances théoriques et pratiques**

Connaissances générales et administratives notamment dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale.

Maîtrise des outils informatiques et bureautiques de base.

Savoir utiliser internet, paramétrer un accès distant, le navigateur et la messagerie.

Connaitre les techniques d'entretien.

### **Savoir-faire**

Capacité à mener un entretien (reformuler une demande, accueillir et réagir face aux situations difficiles, recueillir une information administrative précise, **analyser le formulaire adéquat...**).

Etre autonome dans l'organisation de travail et être force de proposition.

Capacités rédactionnelles, de travail en équipe et partenarial.

Rédiger des courriers et comptes rendus.

Analyser les situations des demandeurs et les aider à trouver une solution adaptée.

Capacité à gérer les situations conflictuelles.

Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers.

### **Savoir-être**

Etre à l'écoute.

Capacité relationnelle.

Etre organisé et méthodique.

Capacité d'adaptation.

Sens du travail en équipe.

Disponibilité.

Autonomie, rigueur et réactivité.

Respect du secret professionnel.

## **III – LES CONTRAINTES SPECIFIQUES DU POSTE**

Congés en concertation avec les autres agents du service.

## **IV – NIVEAU DE RECRUTEMENT (grade)**

Adjoint Administratif expérimenté – Catégorie C

Poste contractuel

## **V – CONDITIONS DE TRAVAIL ET AVANTAGES LOCAUX**

Temps de travail : 37h30 hebdomadaires

RTT : 6.5 jours

Congés : 32 jours

Régime indemnitaire

NBI  OUI  NON

Adhésion au CNAS

Protection sociale complémentaire (garantie maintien de salaire) = adhésion possible au contrat collectif Territoria Mutuelle

Restauration municipale.

Prime annuelle.

La présente fiche de poste est susceptible d'évolutions selon nécessités (missions et conditions de travail).

### **Poste à pourvoir rapidement**

**Une lettre de candidature et un CV sont à adresser  
à l'attention de Monsieur le Maire  
via le lien « **ENVOYER VOTRE CANDIDATURE** »**