



Hôtel de Ville
Esplanade Charles de Gaulle
CS 10570 - 77383 COMBS-LA-VILLE
01 64 13 16 00

 www.combs-la-ville.fr

2025

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : **CONSEILLER FRANCE SERVICES (f/h)**

DIRECTION : ACTION SOCIALE

SERVICE : AIDES SOCIALES ET HABITAT

I – DESCRIPTION DU POSTE

La France Services (FS) 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 conseiller est chargé :

- d'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public de la Maison France Services, 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'utilisateur.
- de participer à gestion de la communication et la promotion de la Maison France Services.
- d'établir un suivi statistique de l'activité de la Maison France Services.

Placé sous la responsabilité hiérarchique du responsable de l'Action sociale

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'utilisateur.
 - Informer et renseigner l'utilisateur 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 postes de travail informatique, l'accès aux plateformes numériques en accompagnant l'utilisateur.
 - Réorienter l'utilisateur 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 Maison France Services :
 - Participer à la communication externe de la Maison France Services : s'assurer que la signalétique est suffisante, créer des supports et respecter la charte graphique des Maison France Services – promouvoir par tout moyen les services de la Maison France Services.
 - Assurer le suivi statistique 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.

Connaître 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

Prise de recul et gestion des interactions :

Dans le cadre de ses missions, le conseiller doit savoir maintenir une distance professionnelle.

Pour ce faire, il est essentiel :

- d'identifier et respecter les limites de son rôle tout en restant à l'écoute.
- de savoir prendre du recul face à des situations complexes ou émotionnellement chargées.
- de préserver un cadre structuré dans les échanges avec les usagers tout en maintenant une posture d'aide et d'accompagnement.

III – LES CONTRAINTES SPÉCIFIQUES DU POSTE

Congés en concertation avec les autres agents du service

IV – NIVEAU DE RECRUTEMENT (grade)

Agent de Catégorie C – Filière des Adjoints Administratifs

V – CONDITIONS DE TRAVAIL ET AVANTAGES LOCAUX

Temps de travail : 100 %

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 » sur le site de la Ville**