



PROFIL DE POSTE

Animateur/trice maison de services au public

Médiateur/trice administratif/ive

Notre association gère l'une des deux maisons de services au public de la communauté de communes du Pays Beaume Drobie.

Dans le cadre de l'évolution de la MSAP vers le label « France service », nous recherchons un animateur/trice de la maison de services au public pour un CDD d'un an à hauteur de 14 heures hebdomadaire (prise de poste dès que possible), évolutif vers un CDI et avec possibilité d'augmentation du temps de travail hebdomadaire.

L'animateur/trice exerce ses missions en binôme avec l'animatrice déjà en poste et sous la responsabilité du directeur de l'association et du conseil d'administration.

LE POSTE : Animateur/trice maison de services au public

CDD : Prise de poste dès que possible jusqu'à fin décembre 2021.

Horaires : 14 heures hebdomadaires soit 61 h par mois
Poste ouvert aux personnes en recherche d'un complément d'activité.

Basé dans les locaux du centre socioculturel « Le Ricochet » à valgorge

Rémunération : 10.40€ à 11.20€ selon expérience et qualification – soit 634 € à 683€ brut/mensuel

Diplôme : une formation du type « BEP ou BAC professionnel dans le champ de l'animation ou du social, BTS ESF (BTS économie sociale et familiale) ou BTS SP 3S (BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social) »

Expérience souhaitée : accueil ou médiation

Périmètre d'intervention :

L'animateur-trice exerce son activité à Valgorge. Au regard des missions de l'animateur(trice) ce dernier est amené à intervenir, ponctuellement, à l'extérieur de ce périmètre notamment pour :

- Assurer la relation avec les partenaires dans le cadre des services ou des actions mis en œuvre.
- Effectuer des formations et, ou assurer la mise en place d'actions spécifiques.
- Participer au réseau local des maisons de services au public.

LES MISSIONS

L'animateur(trice) est chargé-e :

- D'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public, sur le flux ou en rendez-vous physique, téléphonique ou mail.
- D'accompagner le public sur l'outil informatique, l'accès aux différentes plateformes numériques.
- De participer aux réunions partenaires ainsi qu'à des formations en lien avec le poste et contribuer à l'évaluation du dispositif.
- De participer à la vie de l'équipe et de l'association ainsi qu'au réseau des animateurs MSAP échelle locale et nationale.

ACTIVITES PRINCIPALES :

L'agent est chargé de :

Auprès du public

- Gérer l'ouverture et la fermeture de la MSAP durant les créneaux réservés à cet effet.
- D'accueillir le public en présentiel ou par téléphone.
- D'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).
- Mettre en place un accompagnement individualisé, en rendez-vous si besoin.
- Faciliter l'accès à l'outil informatique et accompagner le public dans l'appropriation des services numériques.
- Réorienter l'utilisateur vers les services partenaires compétents, voir prendre rendez-vous pour lui.
- Fournir les imprimés et aider à la complétude des dossiers.

Administrativement :

Dresser les états statistiques de fréquentation par l'utilisation du Portail des MSAP, réaliser un focus mensuel, réaliser un bilan qualitatif et quantitatif en fin d'année – réaliser toutes démarches administratives utiles au bon fonctionnement du poste.

Organisationnellement :

Approvisionner et mettre à jour la documentation et la porter à connaissance du public.

Faciliter l'accès de la MSAP aux partenaires.

Entretenir le partenariat avec les différents opérateurs et se tenir informé-e de tout changement.

Participer à la vie du réseau des MSAP local et national : formations éventuelles, temps de regroupement, séminaires...

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

- Relative autonomie dans l'organisation du travail en coordination avec la médiatrice administrative.
- Force de propositions auprès de l'équipe.
- Responsabilité de son poste et de la qualité de son travail.

CONNAISSANCES

- Générales dans le domaine de l'emploi, la protection sociale et l'administration (services de la préfecture, trésor public...).
- Communication orale et écrite.
- Informatique et numérique

SAVOIR FAIRE

- Veiller aux évolutions des dispositifs liés à la protection sociale et à l'emploi
- Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautique
- Accompagner l'utilisateur dans la réalisation de télé procédures
- Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude des dossiers
- Saisir des documents de formes et contenus divers
- Savoir rendre compte de l'activité du service
- Savoir s'organiser
- Savoir communiquer sur le service à l'échelle territoriale
- Savoir construire son réseau de partenaires locaux
- Savoir communiquer efficacement en situation de médiation et d'intermédiation
- Savoir analyser le « profil numérique » de l'utilisateur

SAVOIR ETRE ET AUTRES ATTITUDES

- Faire preuve d'empathie, être dans l'écoute active, disponible, diplomate et en capacité de s'adapter à tout public
- Accueillir et mettre à l'aise, avoir de la pédagogie
- Poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations
- Faire le point avec le public sur une situation ou une démarche
- Etre organisé et méthodique,
- Discrétion professionnelle, devoir de réserve
- Savoir orienter vers les organismes ou autres professionnels à même de mieux accompagner l'utilisateur

PARTICULARITES

- L'agent doit régulièrement suivre des formations ou regroupements avec les partenaires institutionnels et est amené à se déplacer
- Relations fréquentes avec le réseau MSAP
- Echanges et collaboration, partenariat avec les partenaires institutionnels.
- Beaucoup de travail sur écran, fatigue visuelle
- Accueil d'un public parfois en difficulté
- Réunions extérieures ponctuelles
- Travail en partenariat avec l'agent en poste