

### Animateur France Services H/F

L'Espace Socioculturel Grand Ouest (ESGO) de Nevers souhaite étoffer son offre de services auprès des usagers afin de leur permettre d'accéder aux services publics et d'être accueilli par des personnes formées et disponibles, pour les aider à effectuer leurs démarches. L'ESGO, dont le siège social est situé au sein du quartier de la Grande Pâture de Nevers emploie 16 salariés dont 2 missionnés pour assurer le suivi du service.

L'animateur sera chargé d'offrir aux administrés un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples auprès des 9 opérateurs institutionnels (CAF, Pôle Emploi, MSA, Assurance Maladie, CARSAT, La Poste, le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de la Justice et le Ministère des Comptes Publics) ainsi que les partenaires locaux.

A ce titre, l'animateur aura **les missions principales** suivantes :

- Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet ;
- Ouvrir les postes de travail ;
- Accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone) ;
- Gérer le planning des rendez-vous, permanences entre les usagers et les partenaires.
- Informer, prévenir, sensibiliser sur les services publics, les démarches du quotidien, les dispositifs du territoire... en assurant un service de médiation ;
- Renseigner l'administré par rapport à des questions d'ordre administratif ou social. Pour se faire l'agent sera chargé d'aller rechercher lui-même l'information (par Internet ou par téléphone auprès des partenaires ...) ;
- Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques utiles dans la vie quotidienne ;
- Réorienter l'administré vers les services partenaires compétents ;
- S'assurer de la mise à jour de la documentation des partenaires en lien avec la structure ;
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de l'Espace France Services et rédiger un rapport sur l'activité.

Les **compétences et savoirs** suivants sont nécessaires pour mener à bien le poste :

- Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale ;
- Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques ;
- Connaissance de l'environnement institutionnel et local ;
- Maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral ;
- Accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public ;
- Capacité relationnelle, empathique, écoute active ;
- Rigueur et autonomie ;
- Sens du service et de l'intérêt général ;
- Compte-tenu des dossiers traités, il est exigé une grande confidentialité.

### **Formations des animateurs France Services**

L'animateur France Services se formera et s'informerait auprès de l'ensemble des partenaires de France Services pour permettre un bon niveau de connaissances des services administratifs et de l'accès aux droits. Il suivra dès son arrivée le 30 Novembre 2021, une formation socle de 3 jours, une formation « métiers » ainsi qu'une formation « partenaires » de 3 jours chacune, dispensées par la CNFPT.

**Profil recherché :**

- Niveau 5 (BTS, DUT,..) souhaité ou niveau 4 (bac ou équivalent) avec expérience professionnelle ;
- Expérience souhaité dans l'accueil et l'accompagnement de public sur des démarches administratives ou sociales.

**Conditions de travail**

- Contrat à durée déterminé à temps partiel de 12 mois - 28h/semaine ;
- Du lundi au mercredi de 13h à 18h, le jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 13h à 17h ;
- Rémunération conforme à la convention collective ALISFA soit 1500€ brut mensuel pour 28h.

**Postes à pourvoir dès le 30 Novembre 2021**, offre à envoyer à l'adresse mail : [csesgo@gmail.com](mailto:csesgo@gmail.com)