



## PROFIL DE POSTE

### Animateur/trice maison de services au public

### Médiateur/trice administratif/ive



Depuis juillet 2017, l'Association AMESUD gère l'une des deux maisons de services au public de la communauté de communes du Pays Beaume Drobie.

L'association AMESUD, basée à Joyeuse (07260), est un lieu ressources pour la création d'activités, l'emploi, la formation, l'Économie sociale et solidaire et la citoyenneté. Créée en 1988, AMESUD a pour objet l'aide à l'installation et au maintien d'actifs en milieu rural.

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 jusqu'à fin avril 2021 à hauteur de 14 heures hebdomadaire (prise de poste dès que possible), évolutif vers un CDI.

L'animateur/trice exerce ses missions en lien avec la médiatrice administrative en poste et sous la responsabilité de la directrice 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 avril 2021 (évolution possible vers un CDI)

**Horaires** : 14 heures hebdomadaires soit 61 h par mois

Travail le mercredi matin (horaires à définir) puis autres jours à définir au sein des horaires d'ouverture de la MSAP.

Poste ouvert aux personnes en recherche d'un complément d'activité.

**Basé dans les locaux d'AMESUD à Joyeuse**

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

**Diplôme** : BEP ou BAC professionnel dans le champ de l'animation ou du social + expérience  
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 sur le périmètre de la communauté de communes du Pays Beaume Drobie. 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 aux différents postes de travail informatiques, l'accès aux plateformes numériques en accompagnant l'utilisateur.
- 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 – supervision par la directrice d'AMESUD.
- 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 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

## **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