

## PROFIL DE POSTE

### Médiateur/trice administratif/ive



L'association AMESUD, basée à Joyeuse (07260), est un espace de ressources au service des projets du sud Ardèche. Créée en 1988, AMESUD a pour objet l'aide à l'installation et au maintien d'actifs en milieu rural.

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

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.

#### 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

- 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 MAISON FRANCE SERVICES échelle locale et nationale.

#### ACTIVITES PRINCIPALES:

##### Auprès du public

- Gérer l'ouverture et la fermeture de la MAISON FRANCE SERVICES durant les créneaux réservés à cet effet.
- D'accueillir le public en présentiel ou par téléphone.
- D'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).
- 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'usager.
- Réorienter l'usager 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 MAISON FRANCE SERVICES, 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 MAISON FRANCE SERVICES aux partenaires.
- Entretenir le partenariat avec les différents opérateurs et se tenir informé-e de tout changement.
- Participer à la vie du réseau des MAISON FRANCE SERVICES 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 et les chargées d'accueil – 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
- Être organisé et méthodique,
- Discretion 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 MAISON FRANCE SERVICES
- 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