

Recrute

1 Conseiller France Service & Chargé d'accueil de l'utilisateur (h/f) En remplacement à temps complet Sur le cadre d'emploi des adjoints administratifs – Cat. C

La Communauté de Communes du Pays Mornantais (COPAMO) est située sur un territoire rural à 25 km au Sud-Ouest de Lyon à Mornant. Elle est composée de 11 communes pour 30 000 habitants.

Le service « accueil de l'utilisateur » regroupe à la fois l'accueil de la COPAMO, des partenaires hébergés dans les locaux et l'équipement France Services.

Le chargé d'accueil de l'utilisateur, conseiller France Services assure l'accueil physique et téléphonique et oriente, informe et accompagne les usagers dans leurs démarches administratives et dans leurs usages numériques. Il contribue à diffuser et harmoniser l'information de l'ensemble du territoire et des compétences de la Copamo.

Dans le cadre d'un remplacement, vous assurerez la médiation France Services et les missions mutualisées d'accueil général de la COPAMO et des services de la Maison du Rhône accueillis en permanence dans les locaux.

Vos missions :

Maison France Services :

Accueillir les usagers sur site, par téléphone ou par mail et les renseigner sur une information de premier niveau pour toute question d'ordre administratif ou social.

Orienter les usagers vers les partenaires et services compétents et s'assurer de leur bonne prise en charge.

Guider l'utilisateur dans l'utilisation de l'outil informatique, et des services en ligne, l'aider à la constitution ou le suivi d'un dossier, la mise en relation avec les partenaires, la prise de RDV individuel.

Identifier les situations individuelles qui nécessitent d'être portées à connaissance des opérateurs partenaires.

Compléter les statistiques

Accueil général de la Copamo :

Assurer l'accueil physique des usagers, partenaires et professionnels pour le compte des services et élus présents au sein du siège de la COPAMO et de la Maison du Rhône.

Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques vers le service compétent, prendre des messages et mettre en relation des correspondants.

Renseigner les usagers sur un premier niveau d'information concernant les missions de la COPAMO et de la Maison du Rhône.

Faire respecter et appliquer les règles et consignes de sécurité de l'espace d'accueil.

Profil :

- Maîtrise des techniques d'accueil et des règles de communication,
- Maîtrise des outils informatiques et numériques,
- Aptitudes à la recherche et diffusion d'informations,
- Capacité à valoriser l'action publique, sens du service public et de l'intérêt général,
- Capacité d'accueil et d'écoute, patience,
- Aptitude à la diplomatie et à la pédagogie,

Spécificités du poste :

Poste basé au siège de la COPAMO.

Travail en guichet et sur écran, pas de télétravail possible.

Temps de travail : Temps complet

Possibilité de travailler sur 4.5 jours du lundi au vendredi.

Rémunération : Grille statutaire du cadre d'emploi des adjoints administratifs + régime indemnitaire (RIFSEEP)

Emploi à pourvoir : Dès que possible

Dans le cadre de sa politique diversité, la collectivité étudie, à compétences égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap.

Contact : Emilie LACHKAR, DRH (04.78.44.72.40)

Lettre de motivation et C.V. à adresser au plus tôt :

A Monsieur le Président de la **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS MORNANTAIS**

50 avenue du Pays Mornantais

69440 MORNANT

Ou par courriel : ressources.humaines@copamo.fr

