

## Chargé(e) d'accueil spécialisé

### France services

À L'Argentière-La Bessée (Hautes-Alpes)

CDD de 1 an

Prise de fonction septembre 2025

Dans le cadre de sa réorganisation, France services recrute un chargé d'accueil spécialisé, à temps complet.

Cet agent travaille au sein du Pôle développement économique et services au public qui a pour mission de développer et d'assurer des services à destination des usagers (France services) et des entreprises.

France services permet aux usagers de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services au public intervenant notamment dans le domaine de la protection sociale, de l'emploi/formation, de l'accès aux droits, de l'habitat et du logement, de l'accès à l'énergie, du transport et de la mobilité, de la saisonnalité. France services propose aussi un accès et un accompagnement numérique (session d'initiation aux démarches en ligne et aux usages).

Aujourd'hui, France services permet de réaliser les démarches administratives en lien notamment avec 12 partenaires nationaux (dont la Caisse commune de Sécurité Sociale, la MSA, France titres, France travail, l'URSSAF, France rénov', l'assurance retraite, Point Justice, Chèque énergie, les finances publiques) et d'autres partenaires locaux.

France services accueille le public à L'Argentière et à Vallouise-Pelvoux.

Placée sous la direction opérationnelle du développement économique et services au public et sous la responsabilité de la Directrice de France services, le chargé d'accueil spécialisé a pour missions de :

## **MISSIONS**

Sur le primo-accueil (poste tournant)

- Accueillir les usagers de France Services en assurant l'accueil physique et téléphonique.
- Comprendre la demande, identifier la nature et le degré d'urgence et orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur adapté. Apporter une information de premier niveau en reformulant la demande.
- Communiquer la liste des pièces nécessaires à la réalisation des démarches administratives en ligne.
- Saisir les demandes de RDV en complétant le planning des rendez-vous des chargés d'accueil spécialisés France services tout en indiquant l'objet de la visite.
- Gérer le planning des rendez-vous des partenaires qui le sollicitent.
- Accueillir et installer les partenaires dans leurs bureaux.
- Accompagner les usagers dans les démarches administratives simples (scanner/photocopies/lecture de documents notamment) et informer de l'utilisation des services numériques utiles dans la vie quotidienne.
- Proposer une orientation vers l'espace numérique et guider l'utilisateur dans la réalisation d'une démarche sur les équipements en accès libre

Sur l'accueil spécialisé

- Accueillir, renseigner, orienter et accompagner les usagers dans les démarches administratives complexes liées notamment aux prestations sociales, au retour à l'emploi, à la formation, à l'accès aux droits, à la santé.
- Assurer la saisie de la fréquentation sur l'outil statistique dédié.
- Participer aux projets du service.
- S'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.
- Suivre le parcours de formation obligatoire France services.

## **COMPÉTENCES DEMANDÉES**

### **SAVOIRS**

- Formation supérieure bac + 2 dans le secteur social et/ou administratif (économie sociale et familiale, services et prestations sanitaires et sociales, accès aux droits, etc.)
- Expérience exigée en accueil et en accompagnement de publics précaires et fragilisés
- Connaître le domaine de la protection sociale, de l'emploi, de l'accès aux droits
- Connaître et utiliser les services administratifs en ligne (AMELI, CAF, France Travail, Assurance retraite, France titres...).
- Connaissances du territoire du Pays des Ecrins et du fonctionnement des collectivités territoriales.
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale Maîtriser les outils informatiques et numériques.

## SAVOIR ÊTRE

- Capacité d'adaptation face à des publics fragiles, isolés, précaires
- Discrétion/confidentialité
- Accueil/aisance relationnelle
- Avoir faire preuve de courtoisie et de politesse
- Etre à l'écoute
- Savoir prendre du recul face aux situations qui peuvent toucher, émouvoir
- Disponibilité
- Rigueur
- Adaptabilité
- Savoir rendre compte
- Aptitude au travail en équipe
- Discrétion, confidentialité, respect du devoir de réserver
- Sens du service public
- Rythme soutenu.

## CONDITIONS DE TRAVAIL :

Contrat d'un an - 35h00 par semaine

Rémunération : 2080 € bruts par mois + CNAS + forfait mobilité + participation employeur mutuelle et prévoyance + tickets restaurant

Déplacement prévu entre les structures – véhicule de service

Permis B

## RENSEIGNEMENTS :

Stéphanie DAVIN – Directrice du Pôle développement économique et services au public

[s.davinponcelet@cc-paysdesecrins.com](mailto:s.davinponcelet@cc-paysdesecrins.com) – 09 70 22 02 71

Anne BIGNAND – Directrice de France services

[a.bignand@cc-paysdesecrins.com](mailto:a.bignand@cc-paysdesecrins.com) – 04 92 23 06 21

Fatiha BOUTCHACHA- Directrice du Pôle Gestion des compétences et ressources

04 92 23 11 17 – [f.boutchacha@cc-paysdesecrins.com](mailto:f.boutchacha@cc-paysdesecrins.com)

## Candidatures (CV et lettre de motivation) à adresser avant le 18/08/2025 à l'attention de :

Monsieur le Président de la Communauté de Communes du Pays des Ecrins

Cyrille DRUJON D'ASTROS

1 rue du Dispensaire

05120 L'Argentière-La Bessée