

La ville de Lourdes, près de 14 000 habitants, seconde ville du département des Hautes-Pyrénées (65), surclassée 40 – 80 000 habitants, a inauguré début 2021 sa maison France Services. Suite à un départ à la retraite, elle recherche :

### **Un Référent du service accueil France Services (H/F)**

Poste à temps complet  
Cadre d'emplois : Catégorie B ou C

La structure France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics. Elle vise à permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique par des personnes formées et disponibles pour effectuer ses démarches au quotidien.

Sous l'autorité directe du Directeur du Pôle Population, l'agent aura pour principales missions :

#### **Mission 1 :**

##### **Gérer l'accueil du public et traiter la demande de l'utilisateur**

- Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet
- Repérer les usagers qui ont besoin d'être orientés vers le Conseiller numérique (afin qu'ils puissent suivre les ateliers dédiés et des RDV pour les aider à utiliser leur smartphone notamment)
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux (CAF, MSA, MDS, CARSAT, Préfecture, DDFIP, Groupe La Poste, CDAD65, CPAM, Pôle emploi/France Travail, Mission locale,...)
- Apporter une première information aux usagers et un accompagnement des usagers à leurs démarches administratives :
  - ✓ Accueillir le public et traiter sa demande
  - ✓ Conduire des entretiens à l'accueil (physique et téléphonique) et analyser la nature de la demande
  - ✓ Identifier des situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires
  - ✓ Apporter une réponse immédiate ou différée
  - ✓ Orienter le public ou réorienter vers les services partenaires compétents en assurant la mise en relation.

#### **Mission 2 :**

##### **Accompagner les usagers à l'utilisation des services en ligne des opérateurs partenaires**

- Faciliter l'accès aux différents postes de travail
- Gérer l'espace numérique : postes informatiques, imprimante /scanner, visioconférence, permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées auprès des différents partenaires

- Aider l'utilisateur à réaliser lui-même ses démarches et si besoin réaliser la démarche pour l'utilisateur s'il émet le besoin d'un accompagnement plus approfondi (après signature d'un mandat).

### Mission 3 :

#### Assurer le fonctionnement général de la structure

- Gérer les appels téléphoniques et le suivi des courriels
- Manager et coordonner une équipe de 4 agents
- Synthétiser les demandes pour les formuler auprès de la hiérarchie
- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information et la gestion documentaire en actualisant et améliorant en permanence la documentation en lien avec les partenaires
- Etablir un reporting obligatoire par trimestre (fréquentation, sollicitations et motifs de contact)
- Gérer la logistique : commande de fournitures / affichage.

### Mission 4 :

#### Gérer les salles mutualisées et le lien nécessaire avec les différents services de la Mairie

- Gérer les plannings des salles de réunions mutualisées du 1<sup>er</sup> étage
- Gérer les plannings des bureaux de permanences
- Lien avec les services de la Mairie en cas de besoin d'intervention technique (hors partie CCAS).

### Contexte de l'exercice du poste :

- Lien direct et travail d'équipe avec les autres agents polyvalents France Services : l'agent s'assure de la continuité des dossiers et de la fluidité des informations pour éviter toute mise en attente en l'absence d'un agent
- Relations directes avec le public, les opérateurs partenaires, les occupants permanents du bâtiment et les organismes hors bouquet de services effectuant des permanences au sein de la structure
- Relations fréquentes avec la direction et les autres agents d'accueil de la Mairie, d'entretien technique et service informatique
  - Accueil du public, traitement des demandes des usagers et coordination avec les services partenaires France Services
  - Gestion de situations de stress ou conflictuelles
  - Gestion de l'affluence d'un public de plus en plus exigeant, pouvant devenir agressif et bruyant.

### Les exigences du poste :

- Capacité d'accueil
- Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations
- Savoir analyser le formulaire adéquat
- Adapter son intervention aux différents publics
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence conserver la confidentialité, la neutralité et l'objectivité face aux situations
- Appliquer et faire appliquer les règles et les consignes de sécurité

- Connaissances générales et administratives
- Informer les usagers en application des connaissances transmises par les partenaires lors des formations
- Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautique
- Rédiger des reportings
- Mettre en valeur la documentation des partenaires
- Communiquer avec les partenaires et les services de la Mairie.

Les savoir être :

- Aptitude au travail en équipe, facilité de communication avec les partenaires
- Rigueur et autonomie
- Sens du service et de l'intérêt général
- Réactivité, aptitude à la diplomatie et à la pédagogie
- Disponibilité et ponctualité,
- Neutralité et grande confidentialité
- Capacité d'écoute active
- Faire preuve de curiosité professionnelle.

Contact – renseignements complémentaires:

- Rémi MANAUT, Directeur du Pôle Population : [remi.manaut@ville-lourdes.fr](mailto:remi.manaut@ville-lourdes.fr)
- Virginie VACHER, Responsable du service des Ressources humaines : [virginie.vacher@ville-lourdes.fr](mailto:virginie.vacher@ville-lourdes.fr)

**Retour des candidatures le 11 / 04 / 2024 (CV + Lettre de motivation + dernier entretien d'évaluation professionnelle + dernier arrêté de situation administrative + dernière feuille de paye)**

A l'attention de Monsieur le Maire de Lourdes – Service des Ressources Humaines  
2 rue de l'Hôtel de Ville – 65100 LOURDES  
[rh@ville-lourdes.fr](mailto:rh@ville-lourdes.fr)