
FICHE TECHNIQUE

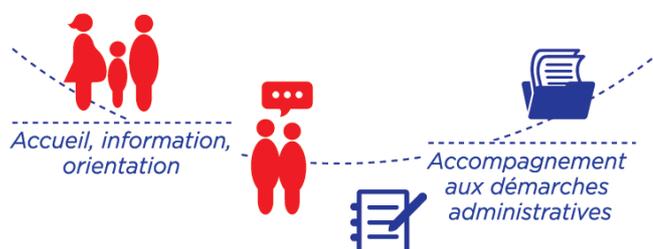
RECRUTER UN AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

UNE GRANDE DIVERSITE DE SITUATIONS POUR UN MEME METIER

L'AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS UNE MAISON DE SERVICES
AU PUBLIC

DEFINIR UN PROFIL DE POSTE POUR RECRUTER UN AGENT

BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES



Cette fiche technique s'inscrit dans le prolongement de nombreux travaux (Cf. bibliographie) permettant d'élaborer un référentiel métier et une fiche de poste type adaptés aux réalités des points d'accueil polyvalents.

Cette fiche a vocation à contribuer à la définition de quelques invariants qui caractérisent le profil d'un poste d'agent de Maison de services au public au regard des missions qui lui incombent.

UNE GRANDE DIVERSITE DE SITUATIONS POUR UN MEME METIER

Une enquête nationale menée en 2015 auprès des Maisons de services au public existantes a permis d'illustrer la grande diversité du réseau en matière de profil de poste.

Les niveaux d'expérience, d'études et de compétences sont extrêmement variés.

- 3 agents sur 10 ont un niveau Bac +3 et plus.
- Les personnels sont diplômés dans des secteurs variés avec une prédominance dans le social, l'administratif, la comptabilité et le commerce/vente.

Toutes les fonctions sont représentées (responsable, directrice(eur), agents d'accueil, médiateurs, agents administratifs...) mais quelques tendances sont utiles à mettre en exergue :

- Les fonctionnaires territoriaux sont nombreux (55%), et pour les autres, 16% sont en CDI, 12% en CDD et 11% en contrat aidé. 53% des agents ayant moins de 27 ans sont en contrat aidé.
- 55% sont à temps partiel, surtout les agents d'accueil : 62%.
- Un tiers des agents travaille seul.

La gestion du lieu implique une réelle polyvalence des agents et des responsables. La polyvalence de ces missions encourage les agents à développer leurs compétences au service des Maisons de services au public. Ainsi :

- 8 agents sur 10 consacrent du temps pour se former et s'informer.
- 7 sur 10 consacrent du temps au développement de la notoriété de la Maison.
- 4 agents sur 10 cherchent de nouveaux partenaires, développent des projets et évaluent la satisfaction des usagers.

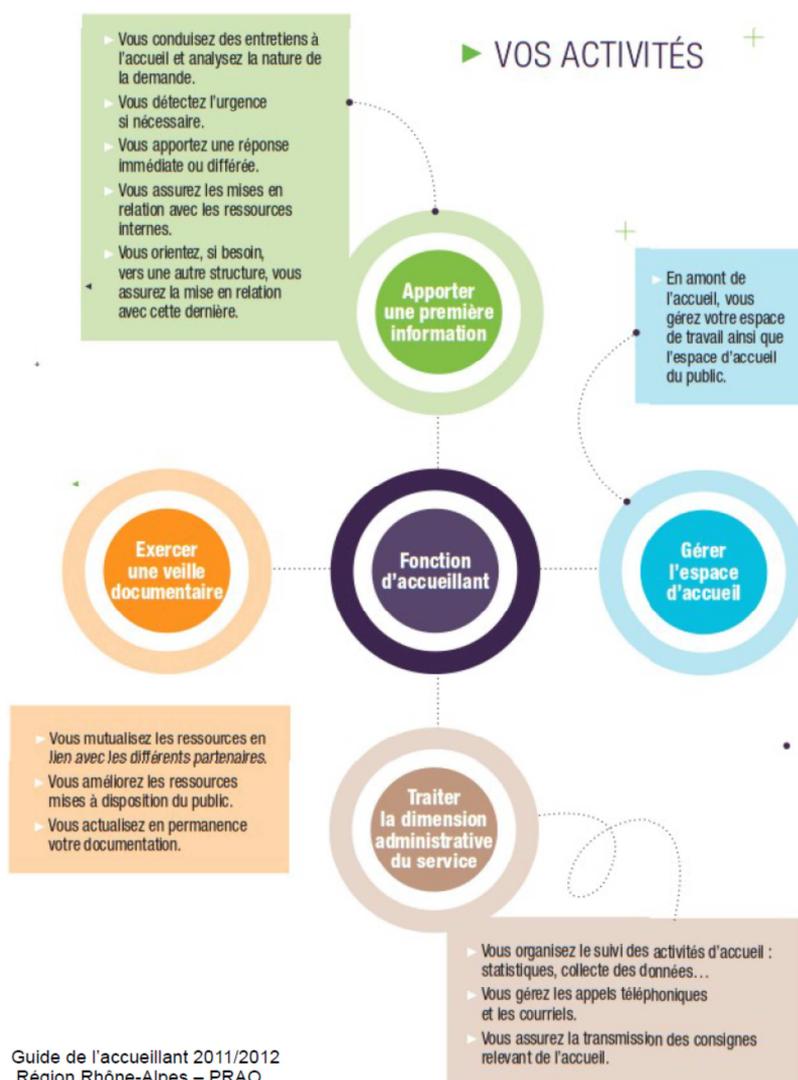


L'AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

La Maison de services au public a principalement pour objet :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique)
- L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative)
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires
- L'identification des situations individuelles nécessitant une action des opérateurs partenaires

Cela signifie un certain nombre de missions pour l'agent de la Maison de services au public.



DEFINIR UN PROFIL DE POSTE POUR RECRUTER UN AGENT

Pour recruter, il convient de définir un profil de poste. Chaque Maison de services au public est amenée à évoluer en termes de compétences internes et de missions sur son territoire. Les éléments qui suivent n'ont donc pas vocation à être exhaustifs, mais plutôt à indiquer les éléments minimaux à faire apparaître dans un profil de poste.

1. Finalité du poste

La Maison de services au public a pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples. Elle permet au public 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 que de l'emploi.

2. Missions principales du poste

L'agent d'accueil et d'accompagnement a deux missions principales :

Accueillir du public :

- Accueillir, qualifier la demande, renseigner et orienter les usagers de la Maison de services au public ;
- Informer, prévenir, sensibiliser sur les services publics, les démarches du quotidien, les dispositifs du territoire... en assurant un service de médiation ;
- Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques utiles dans la vie quotidienne ;
- Gérer le planning des rendez-vous, permanences entre les usagers et les partenaires ;
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.

Faire vivre le point d'accueil :

- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire ;
- Entretenir et développer un partenariat en lien avec la structure ;
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de la Maison de services ;
- Contribuer au réseau national des Maisons de services au public.

Des missions secondaires peuvent également être inscrites en fonction des besoins de la structure porteuse de la Maison de services au public :

- Contribuer à la préparation du comité de pilotage annuel ;
- Gérer la communication et la promotion de la Maison de services au public ;

- Entretien d'un réseau de partenaires, référents ou acteurs du territoire ;
- Organiser, participer aux événements et projets sur le territoire.

Des possibilités de mutualisation de certaines fonctions (accueil, agent de développement) avec la structure porteuse sont possibles, ainsi que le partage de personnel entre différents services (c'est particulièrement vrai dans le cas où la Maison de services au public est portée par une collectivité).

3. Compétences requises

Compétences principales :

- Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale.
- Connaissance de l'environnement institutionnel et local.
- Bonne maîtrise des outils informatiques et numériques.
- Maîtrise de l'écrit et de l'oral.
- Capacité d'accueil et d'écoute.

Savoir-être :

- Rigueur et autonomie.
- Sens du service et de l'intérêt général.
- Réactivité, aptitude à la diplomatie et la pédagogie.
- Compte-tenu des dossiers traités, il est exigé une grande confidentialité.

4. Formation et expérience

Le niveau de qualification correspond a minima à un niveau IV (niveau bac). Mais au regard de la polyvalence requise et de la complexité des missions, il pourra être privilégié un niveau de diplôme de niveau III (Bac +3).

Une expérience dans un métier d'accueil ou de médiation est un plus.

5. Conditions de travail et rémunération

L'activité s'exerce en relation avec différents services et en contact avec le public. L'aspect relationnel est une caractéristique forte de ce poste.

- Poste à temps plein/partiel (minimum 24 heures / semaine), en contrat à durée indéterminée/déterminée/statutaire.
- Période d'essai de 3 mois.

- Prise de poste envisagée le ...
- Poste basé à ...
- Disponibilité en soirée pour d'éventuelles réunions.
- La rémunération sera de ... € et tiendra compte de l'expérience.

Cette fiche de poste peut être largement détaillée. Par ailleurs, les missions de l'agent sont liées à la nature des services délivrés et des activités menées. Elles seront donc à adapter en fonction de la vocation de l'espace, de la forme de mutualisation, de la variété des services proposés... En fonction du périmètre défini, le métier de l'agent pourra sensiblement différer d'une Maison de services au public à l'autre et se rapprocher du métier d'agent de développement local. Ce périmètre induit donc un positionnement de l'agent et a des conséquences sur le choix de l'agent à qui sont confiées les missions, mais aussi sur ses conditions de travail et les modalités de formation à mettre en place.

BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES

- Monter et faire vivre une maison de services, ETD, juin 2014.
- Guide pratique - Référentiel métier pour une structure d'accueil polyvalent, ADRETS, août 2013.
- Rapport d'étude - Mobiliser les acteurs et mettre en place les conditions pour créer une certification propre aux agents des espaces publics mutualisés, Union Nationale des PIMMS, avril 2013.
- Portail de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire www.emploi-ess.fr

CONTACT

Isabelle Fabre

Cellule d'animation des Maisons de services au public

Chef de projet déploiement

Tél. : +33 (0) 1 58 50 85 10

isabelle.fabre@caissedesdepots.fr



ANNEXES

Fiche de poste Animateur/trice – Maison des Services au Public

*[Réalisée par l'ensemble des animatrices de Maisons de services au public
du département du Cher]*

Contexte / Finalités du poste

Le Relais de Services Publics Maison des Services au Public a pour finalité d'offrir aux usagers un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité, relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi.

Durant les heures d'ouverture du MSAP, l'animateur sera chargé :

- *D'accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public du MSAP*
- *De se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux*
- *D'associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'utilisateur*
- *D'établir un suivi statistique de l'activité du MSAP*
- *De gérer la communication et la promotion du MSAP*

MISSIONS/DESCRIPTIONS DES ACTIVITES

1/ MISSIONS PRINCIPALES :

GERER L'OUVERTURE DU MSAP ET L'ACCUEIL DU PUBLIC

L'agent sera chargé :

- *De gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet,*
- *De faciliter l'accès du MSAP pour les partenaires tout en étant en mesure de répondre à leur besoin logistique,*
- *D'ouvrir les postes de travail,*
- *D'accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone)*

TRAITER LA DEMANDE DE L'USAGER

Quelle que soit la nature de la demande (recherche d'emploi, demande de renseignements administratifs, demande d'aides sociales), l'animateur sera chargé de répondre au besoin de l'utilisateur.

Accompagnement individualisé

- Informer le public
- Renseigner l'utilisateur par rapport à des questions d'ordre administratif ou social. Pour se faire l'animateur sera chargé d'aller rechercher lui-même l'information (par Internet ou par téléphone auprès des partenaires ...)

Faciliter l'accès aux différents postes de travail (informatique, ...)

Réorienter l'utilisateur vers les services partenaires compétents :

- Préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents afin d'optimiser les rencontres

Fournir les imprimés et aider à la complétude des dossiers

2/ MISSIONS SECONDAIRES :

ASSURER LE FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA STRUCTURE

- Gérer la logistique : commande de fournitures/affichage (communication interne)
- Assurer la communication externe du MSAP (réalisation de flyers, ...)
- Faire le suivi statistique de fréquentation sur Excel, remplir les dossiers de suivis des usagers, réaliser un focus mensuel
- Effectuer les formalités d'inscription pour les nouveaux usagers

PARTICIPER A L'ANIMATION DU RESEAU DES ANIMATEURS DE MSAP

- Collecter des informations auprès des différents opérateurs
- Les échanger avec le réseau d'animatrices du MSAP
- Les transmettre aux usagers

COMPETENCES REQUISES

1/ Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale

2/ Capacité d'accueil et d'écoute

- Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation
- Savoir accueillir, mettre à l'aise
- Savoir écouter
- Savoir reformuler une demande
- Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles
- Savoir recueillir une information administrative précise
- Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations
- Savoir faire le point avec le public sur une situation ou une démarche

3/ Capacité administrative

- *Savoir analyser le formulaire adéquat*
- *Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers*
- *Savoir gérer les plannings et s'organiser*

4/ Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques :

- *Savoir utiliser les outils bureautiques de base*
- *Savoir utiliser internet, paramétrer un accès distant, le navigateur et la messagerie*
- *Faire des recherches sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des messages électroniques*
- *Savoir utiliser le matériel de visio communication*
- *Savoir accompagner l'utilisateur dans la réalisation de la télé procédure*



**Maison
de services
au public**



Association pour le Développement en REseau des Territoires & des Services
(ADRETS)
7 Rue Bayard
05 000 Gap
04 92 51 07 19
04 92 51 32 16
adrets@adrets-asso.fr
www.adrets-asso.fr

Profil de Poste : Agent d'accueil d'un RSP

NB. Ce profil de poste se base sur un agent d'accueil d'un RSP de Rhône-Alpes. Chaque RSP a son propre fonctionnement, il convient donc bien sur d'adapter précisément les missions selon les besoins locaux.

Durée du contrat : ??

Finalité du poste :

La **collectivité** porte un relais de service public labellisé par l'Etat. Le Relais de Services Publics a pour finalité d'offrir aux habitants un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité relais des administrations et services publics intervenant tant dans le domaine social que de l'emploi.

Détail du travail effectué :

- Accueil du public
- Gestion de visio-guichet et visio conférence dans le cadre d'une convention avec le
- Conseil Général

Accueil/orientation

- Accueil physique et téléphonique, orientation, prise de rendez vous
- Évaluation de la situation et des besoins de la personne reçue
- Premier accompagnement dans l'élaboration de dossier
- Accueil et premiers renseignements aux créateurs d'entreprises

accompagnement à la recherche d'emploi :

- aide du public dans sa recherche d'emploi : consultation des classeurs d'offres d'emploi POLE EMPLOI, nom des entreprises locales susceptibles d'embaucher
- recherche d'offres sur le site pole-emploi.fr et aide à la télé-candidature des DE
- frappe de lettres de motivation et de CV puis envoi de candidature (CV + Lettre de motivation) par mail
- renseignements sur les démarches à faire : inscription POLE EMPLOI, entretien avec un conseiller Pôle Emploi ou Mission Locale Jeunes, prise de rendez-vous avec l'assistante sociale...
- inscription Pôle Emploi du DE, actualisation du dossier sur le site pole-emploi.fr

- contact avec les employeurs locaux et mise en relation avec les candidats pressentis

Relais partenaires

- contact avec l'assistante sociale du secteur afin d'évaluer l'évolution des situations
- réception des offres d'emploi Pôle Emploi une fois par semaine : impression, mise en place par code Rome dans les classeurs mis à disposition du public
- téléphoner aux différents partenaires (POLE EMPLOI, DDTE, AFPA, Mission Locale Jeunes , Cap Emploi...) en cas de besoin d'informations pour le public
- recherche sur internet de renseignements sur les organismes de formation, organismes financeurs
- réunions extérieures ponctuelles

Administratif

- classification de la documentation reçue
- statistiques mois par mois du nombre de passages
- organisation du planning d'occupation du bureau des permanenciers (Pole Emploi, Mission Locale Jeunes, Cap Emploi, Val Guiers formation, L'Escale, Isactys, CRIT Interim....)
- entretien des locaux et gestion du bâtiment (intendance, clés...)

Communication

- Information et communication sur la vie et le fonctionnement du relais

Relations partenariales avec les diverses administrations, organismes et associations