Offre d'emploi

La Ville de Trélazé recherche un(e) Conseiller.ère France Services H/F

Contexte :

Rejoindre la ville de Trélazé, c'est prendre part à un projet ambitieux et engagé en faveur du cadre de vie de ses 16 000 habitants, en ayant une attention particulière portée sur la démocratisation culturelle et les transitions d'avenir.

Ville au patrimoine industriel unique et une mosaïque particulière en Anjou, Trélazé se développe en alliant histoire et modernité.

Chaque jour, 215 agents œuvrent ensemble dans un esprit de concorde pour offrir aux trélazéennes et trélazéens un service public qualitatif de proximité. En rejoignant nos équipes, vous contribuerez à votre échelle, à bâtir un avenir commun et partagé.

Vous êtes dynamique et attaché aux valeurs du service public ? Cette collectivité est faite pour vous !

Située en première couronne d'Angers Loire Métropole, Trélazé bénéficie d'une situation géographique idéale, offrant un accès facile aux services et aux transports en communs (Bus et gare).

Description du poste :

Le rôle de conseiller.ère France Services est d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives du quotidien au plus près de leur lieu de résidence.

Le programme France Services vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien

Domaines d'intervention – Missions :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de la Maison des Services Publics : information de premier niveau, orientation vers les bons interlocuteurs : services municipaux, CCAS, partenaires et opérateurs locaux et nationaux, proposition de rendez-vous

- Assurer l'accueil physique des partenaires lors de permanences

- Accompagner le public dans ses démarches administratives y compris numériques et lors de l'utilisation du PC en libre accès

- Faire vivre l'espace d'accueil

Activités principales :

- **Accueil du public :**

  - Comprendre et évaluer la demande, orienter la demande ;
  - Apporter un premier niveau de réponse aux demandes ;
  - Prise de rendez-vous entre les usagers et les partenaires si besoin.

- **Accompagner le public dans ses démarches :**

  - Accompagner les personnes dans leurs diverses démarches et aider à la complétude des dossiers papiers et dématérialisés ;
  - Informer les personnes sur leurs droits, détecter les situations d'urgences.

- **Accompagner les personnes sur l'outil informatique et l'accès aux différentes plateformes numériques :**

  - Réguler les flux à la borne numérique ;
  - Veiller au bon fonctionnement des outils numériques.

- **Gérer et animer l'espace d'accueil :**

  -Gérer l'espace d'accueil et d'information, l'espace de documentation
  -Suivi statistique de la fréquentation et de l'activité du site

Activités secondaires :

- Secrétariat, gestion des boîtes mails, gestion des demandes concernant l'espace numérique
- Réunion de services
- Participation aux formations des partenaires
- Participation aux réunions du réseau France Services
- Veille sur les évolutions des partenaires locaux et nationaux
- Échange auprès des partenaires pour la veille informationnelle
- Saisie des statistiques et participation aux bilans d'activités
- Création et/ou mises à jour d'outils numériques de travail
- Participations aux évènements de la Ville, entre autres, ceux organisés par la direction des solidarités et du CCAS
- Participation au fonctionnement de la structure

Horaires de travail :

Poste à temps complet : **35h00**

- Lundi : 09h00-12h15 / 13h45 – 16h45
- Mardi, mercredi et vendredi : 09h00 – 12h15 / 13h30 – 17h00
- Jeudi : 09h00- 12h15 / 14h00 – 19h00

Qualifications minimales :

Niveau IV (bac) à minima au regard de la polyvalence et complexité des missions
Appétence pour les missions d'accueil et de médiation

Compétences techniques :

- Excellente maîtrise des outils informatiques et numériques
- Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi, du social et des collectivités territoriales
- Capacités rédactionnelles et d'expression orale
- Rigueur, autonomie

Compétences relationnelles :

- Intelligence relationnelle : écoute active, pédagogie, diplomatie, réactivité, empathie, bienveillance, adaptabilité, discrétion
- Sens du service et de l'accueil
- Savoir réagir face aux situations difficiles : fragilité, agressivité des publics
- Sens du travail en équipe
- Capacité à chercher l'information
- Prise d'initiatives
- Sens de l'organisation

Relations avec les partenaires extérieurs :

- Partenaires locaux : CCAS, Mairie, MDS, MLA…
- 12 opérateurs nationaux

Recrutement :

Rémunération en adéquation avec les grilles indiciaires du grade de recrutement.
Grade de recrutement : Adjoint administratif territorial

Le poste est à pourvoir à compter du 04/01/2026

CDD DE REMPLACEMENT – 3 MOIS RENOUVELLABLE

Envoyer votre candidature à l'attention de :
Monsieur le Maire par mail à candidature@mairie-trelaze.fr
Ou à l'adresse suivante :
Hôtel de Ville – Place Olivier Thuau – 49800 TRELAZE