



SERVICE RESSOURCES HUMAINES OUVERTURE DE POSTE EN EXTERNE

Conseiller France Services – Accueil CCAS (H/F)

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Cugnaux, 5ème ville de la métropole toulousaine, recrute un(e) conseiller(ère) France Services au sein du Pôle accompagnement et d'accès aux droits.

L'Espace France Services géré par le CCAS renforce l'accompagnement des publics, en particulier des plus vulnérables, dans leurs démarches administratives et favorise l'inclusion numérique de tous. Il accueille les usagers sur flux et sur rendez-vous tout au long de l'année.

Au sein d'une équipe composée de 2 agents d'accueil, 2 conseillères France Services, 3 travailleurs sociaux, 1 agent social et administratif et 2 conseillères en insertion professionnelle, vous contribuerez, dans le cadre d'une démarche éthique et déontologique, à faciliter l'accès à l'information et la réalisation des démarches pour des publics variés. En complément de vos missions France Services, vous participerez également à l'accueil général du public du CCAS.

Missions France Service 2/3 temps :

Accompagner le public aux démarches administratives simples de premier niveau :

- Accueillir les usagers qui se présentent pour une démarche administrative, un conseil ou une demande d'information
- Identifier la demande de l'utilisateur et l'accompagner dans la démarche en version dématérialisée ou non ; démarche de niveau 1 des opérateurs nationaux du programme de France Services
- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation de l'outil informatique via l'espace numérique mis à disposition
- Organiser et animer des ateliers thématiques

Mettre en relation les usagers avec les partenaires identifiés :

- Orienter, mettre en lien les usagers avec les partenaires et opérateurs nationaux pour les situations complexes et démarches de niveau 2 et plus

Participer à la vie de l'espace France Services :

- Mettre à jour les supports de communication, l'affichage de l'espace
- Participer à l'organisation et la mise en œuvre d'événements du service : Journée portes ouvertes, ateliers...

Rendre compte de son activité et participer à la vie de service :

- Tenir à jour l'enregistrement de l'activité sur le logiciel dédié
- Participer aux réunions d'équipe

Missions Accueil 1/3 temps :

Accueil général :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des publics avec bienveillance et discrétion
- Identifier les besoins exprimés, reformuler et orienter vers le bon interlocuteur (travailleurs sociaux, conseillers France Services, conseillers en insertion professionnelle, services partenaires ...)

Information et orientation :

- Fournir les informations de premier niveau sur les aides sociales, démarches administratives, documents à fournir ...
- Assurer l'orientation vers les dispositifs internes ou externes
- Assurer l'interface entre les publics accueillis et les collègues du bâtiment

Gestion administrative de l'accueil :

- Gérer les rendez-vous et les plannings de permanences
- Garantir l'enregistrement des données statistiques de l'accueil
- Traiter le courrier entrant et sortant, les appels et les courriels
- Mettre à jour les connaissances : veille sociale et documentaire
- Participer au classement, à l'archivage et à la mise à jour des supports d'information
- Participation aux réunions d'équipe et de réseau

Profil souhaité et qualités requises :

- Diplôme de niveau Bac à Bac +2 dans les domaines du secrétariat, de l'administration ou de l'action sociale
- Expérience dans un CCAS, Mairie ou structure sociale souhaitée
- Expérience souhaitée France Services

Les “savoirs” :

- Connaissance de la fonction publique territoriale
- Connaissance des règles de fonctionnement administratif d'une collectivité
- Connaissance de base des dispositifs d'aide sociale légale et facultative
- Maîtrise des outils bureautiques

Les “savoirs-faire” :

- Accueillir et informer le public avec professionnalisme
- Identifier la demande de l'utilisateur et orienter vers le bon interlocuteur
- Rédiger des documents administratifs
- Renseigner les publics sur les démarches administratives et les dispositifs d'aide
- Gérer les appels téléphoniques, les courriers et les mails
- Avoir une bonne connaissance du domaine numérique, une expérience ou un diplôme dans le secteur de la médiation numérique est un plus
- Maîtriser l'outil informatique et les outils bureautiques

Les “savoirs être” :

- Sens de l'accueil, de l'écoute et du service public
- Capacité d'écoute et d'adaptation à tous les publics
- Respect du secret professionnel et de l'information partagée
- Capacité d'analyse et de discernement
- Savoir rendre compte de son activité auprès des supérieurs hiérarchiques

- Posture éthique et professionnelle
- Capacité à travailler en équipe et en réseau interne et externe
- Gestion du stress et de l'urgence sociale

Spécificités du poste :

- 1607h annualisées (temps plein) – cycle de travail sur 4,5 jours du lundi au vendredi –
- Amplitude de travail entre 8h et 17h30

Cadres d'emplois envisagés : Adjoints administratifs territoriaux

Informations liées au poste :

- Lieu de travail : Bâtiment Maison de la Solidarité 8 bis Rue du Pré Vicinal - 31270 Cugnaux
- Cycle de travail 37.50h/semaine sur 4,5 jours

Rémunération : Statutaire + Régime Indemnitaire

Avantages sociaux sous conditions :

- RTT (18 jours)
- Tickets restaurant (20 tickets par mois sur 10 mois – valeur faciale 7€)
- Chèques Cadhoc (150€ par agent + 25€ par enfant de moins de 14 ans)
- Prime en juin et en novembre de 516 € bruts
- Participation à la prévoyance (labellisée)
- Participation à la mutuelle santé (contrat groupe MNT)
- Adhésion à un comité d'œuvres sociales

Poste à pourvoir le : Dès que possible

Adresser une lettre de motivation ainsi qu'un CV actualisé, votre dernier arrêté de situation administrative ou justificatif de réussite au concours sur le site : www.emploi-terrotorial.fr



Candidature à transmettre
Avant le 30/10/2026