

# COORDINATEUR.TRICE FRANCE SERVICES

N° de poste : 229\_PT

---

**Famille(s) Métier : Accueil / Relation à l'utilisateur**

---

Direction Générale de rattachement :  
DGA SCP (Solidarité, Citoyenneté, Proximité)

Direction : Proximité et Citoyenneté

Service : Mairie de quartier Hauts-de-Chambéry

Filière : Administrative

Catégorie : B

Cadre d'emplois : rédacteur territorial

Temps de travail du poste :  
Temps complet

Catégorie : sédentaire

## La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

Dans le cadre du développement d'une politique de proximité et d'implication citoyenne dans ses quartiers, la Ville de Chambéry a ouvert, sur son territoire, une Maison France Services « mère » implantée à la mairie de quartier des Hauts-de-Chambéry et une antenne au Biollay.

France Services est un guichet unique qui permet d'accompagner les citoyens sur les démarches de 11 opérateurs ou services nationaux (CAF, France Travail, MSA, Assurance maladie, CARSAT, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice et Ministère des Comptes Publics, DGFIP, Chèque énergie, France Rénov) et 7 partenaires locaux (Banque de France, Synchro Bus, Gendarmerie, ADIL, CDAD, service éducation, écrivain public).

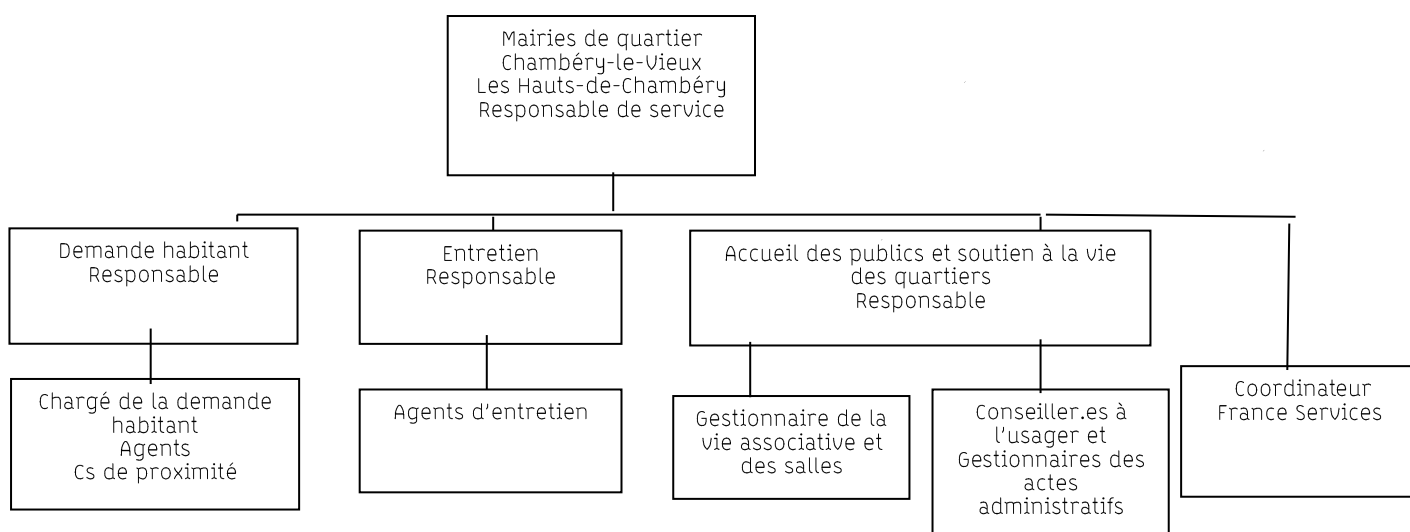
La liste des partenaires peut évoluer dans le temps. Les attendus du poste ci-après sont valables pour la totalité des partenaires nationaux.

Elle répond à des exigences de proximité, de modernité (en apportant une réponse humaine aux demandes du citoyen tout en exploitant les potentialités du numérique,

parfois éloignées des populations ciblées), de qualité (grâce à une formation commune et continue, les conseillers France services assurent un accompagnement approfondi pour les démarches administratives) et de convivialité (en renouvelant la vision des guichets de services publics et en donnant accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services (matériel informatique en libre-accès, lieu de vie et d'échange...)).

Sous la responsabilité du responsable des mairies de quartier des Hauts de Chambéry, le/la coordinateur.trice France Services assure le fonctionnement des services de ce guichet et accueille tout citoyen et usager du service public, par téléphone ou en présentiel.

### Positionnement dans l'organigramme du service



### Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions (Volume de dossiers traités, nombre d'utilisateurs reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

- Plus de 3 300 accompagnements en 2 ans : 3 324 accompagnements ont été effectués sur deux années de fonctionnement du dispositif (d'octobre 2022 à septembre 2024). Les accompagnements sont en augmentation (1 400 en 2023, contre plus de 1 600 de janvier à septembre 2024). L'antenne des Hauts-de-Chambéry reste la plus fréquentée.
- 51% des usagers ont plus de 55 ans, 4% des usagers ont moins de 25 ans.
- Retraite et titres nationaux parmi les services les plus plébiscités : la majorité des démarches effectuées en 2024 concernaient les retraites (CARSAT 33%), suivies par les titres sécurisés (ANTS 22%) et la CAF (19%).

## Missions / coopérations et activités clefs :

Sous la Responsabilité du responsable des mairies de quartier, la coordinatrice France Services,

### ➤ Assure le fonctionnement de la structure :

- ✓ Organise la continuité de service (plannings d'ouverture) en considérant les modes de fonctionnement différents de la Maison mère et de l'antenne du Biollay,
- ✓ Anticipe les périodes de fermeture et est force de proposition vis-à-vis du fonctionnement de la structure (horaires, adaptation aux besoins des usagers),
- ✓ Forme et informe la conseillère de toutes nouvelles procédures, intégration de nouveaux partenaires, modalités de saisine des référents,
- ✓ Assure le bon fonctionnement du système de prise de rdv en lien avec le service Accueils et relation à l'utilisateur, en charge de l'accueil téléphonique de France Services,
- ✓ Organise des temps de coordination avec la conseillère France Services sur le traitement des situations des usagers de la structure,
- ✓ Veille au bon fonctionnement des équipements (matériels et informatiques),
- ✓ Gère l'affluence si celle-ci est importante, l'accès aux postes informatiques en libre-service, au bureau des permanences des opérateurs, au bureau dédié à l'accueil sur rendez-vous,
- ✓ Gère la communication et la promotion de France services et de son antenne,
- ✓ S'assure de la mise à jour des outils de communication et de la disponibilité des informations (affiches, flyers, brochures...) des opérateurs de France Services,
- ✓ Effectue un suivi statistique quotidien de la fréquentation France services et de ses antennes.
- ✓ Alerte sa hiérarchie sur les moments de forte activité et sur le besoin d'information spécifique : période d'inscription pour certaines démarches, sujets d'actualité sensibles, ...

### ➤ Participe au développement partenarial de la structure :

- ✓ Organise des temps d'échange et d'information avec les structures partenaires internes (Mairies de quartier, service accueils et relation à l'utilisateur), et externes (structures réalisant des missions d'accès aux droits),
- ✓ Entretien et participe aux réseaux structurants pour France Services (Etat, Département, Médiation numérique, politique de la Ville, etc),
- ✓ Participe au réseau des conseillers et conseillères France services,
- ✓ Participe aux projets de médiation numérique en lien avec les conseillers numériques de la Ville (notamment la Dynamo) en repérant et orientant les usagers ayant besoin de formations et en développant l'organisation d'ateliers de formation aux bases du numérique au sein de France Services,
  
- ✓ Prépare et participe à l'animation des réunions de bilan d'activités (COPIL) en réalisant les documents de présentation (bilans quantitatifs et qualitatifs, difficultés rencontrées, développement local, retours usagers...).

➤ Accueille, accompagne et oriente les usagers en binôme avec la conseillère France Services :

- ✓ Accueille avec ou sans rendez-vous les usagers en binôme avec la conseillère,
- ✓ Accompagne les usagers, par téléphone ou en présentiel quelle que soit sa demande concernant l'un des opérateurs de l'offre France services et partenaires locaux,
- ✓ Oriente les usagers vers les structures d'accès aux droits appropriées,
- ✓ Apporte un premier niveau de réponse (demande d'aides sociales, recherche d'emploi, situation fiscale...) pour l'ensemble des partenaires nationaux France Services,
- ✓ Assure un accompagnement individualisé de l'utilisateur et prend contact avec un expert métier du bouquet de partenaires si la démarche est complexe et nécessite un examen approfondi,
- ✓ Organise les rendez-vous individuels entre les demandeurs et les opérateurs, ainsi que ceux des conseillers numériques,
- ✓ Accompagne l'utilisateur dans ses démarches en ligne,
- ✓ Garantit la confidentialité des données personnelles des usager.es,
- ✓ Soutient et prend le relai si nécessaire de la conseillère à l'utilisateur France services lors des accueils délicats, conflictuels, tendus,
- ✓ Fait remonter les problématiques, besoins des usager.es pour contribuer à l'amélioration de du service.

**Coopérations attendues :**

- ✓ Travaille en lien avec l'ensemble des opérateurs, partenaires locaux et services municipaux, réseau France Services de la Savoie et notamment avec l'animatrice départementale,
- ✓ Rend compte à la hiérarchie et est force de proposition pour le développement de la structure.

**Résultats attendus :**

La continuité de service est assurée dans le respect des horaires d'ouvertures (maison mère et antenne),

Les appels téléphoniques sont tous réceptionnés dans un délai raisonnable (en moyenne moins de 3 sonneries).

Les usager.es sont accueilli.es avec courtoisie dans le respect des règles de déontologie et des droits et obligations du fonctionnaire.

Les usager.es obtiennent les informations et les prestations qu'ils/elles recherchent, celles-ci sont exactes et fournies dans un délai raisonnable.

Les usager.es sont orienté.es vers le correspondant le mieux qualifié pour délivrer le service demandé.

Situation maîtrisée, apaisée en cas de tension.

**Types d'initiative associées au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :**

- Rechercher de manière autonome des informations,
- Valoriser la structure et son rôle auprès des acteurs de l'accès aux droits du territoire,
- Etre force de proposition pour améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique,
- Toutes initiatives liées à la sécurité des usager.es, des agent.es et du bâtiment (par ex. prévenir la police ou les pompiers le cas échéant).

**Les ressources à mobiliser en situation professionnelle,** avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application  
Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée  
Niveau expert +++

- **Connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service** *en termes de contenus :*

	base	maîtrise	expert
Connaissances générales et administratives dans les domaines des différents opérateurs			X
Le fonctionnement des collectivités et services publics locaux et la répartition des compétences		X	
L'organisation des services de la Ville	X		
Les élu.es et leurs fonctions	X		
L'implantation géographique des services publics locaux		X	
Les services en ligne proposés aux usager.es		X	

- **Connaissances professionnelles générales** *en termes de contenus :*

Le statut du fonctionnaire : droits et obligations de service	X		
Gestion de conflits			X
Les différentes techniques d'accueil			X
La recherche d'information		X	
Les outils informatiques		X	
Les techniques managériales	X		

- **Les savoir-faire** (*sous forme de verbes d'action*) :

- Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :

- Elaborer des plannings,
- Bonne maîtrise des outils informatiques et numériques,
- Maîtrise de l'écrit et de l'oral,
- S'exprimer clairement en français. Si possible (c'est un plus) comprendre et s'exprimer dans une langue étrangère,
- Pédagogie et capacité à rédiger des rapports.

➤ Les savoir-faire relationnels :

- Capacité d'accueil et d'écoute,
- Sens du service et de l'intérêt général,
- Grande confidentialité du fait de la nature des dossiers traités,
- Travailler en réseau,
- Gérer les tensions, les conflits.

**Les 3 attitudes professionnelles essentielles au poste :**

- Organisation et autonomie.
- Réactivité, aptitude à la diplomatie et la pédagogie.
- Disponibilité.

**Conditions et modalités d'exercice :**

- RIFSEEP : IFSE B1 + CIA selon les critères d'attribution
- Autres primes : Prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : Agent d'accueil en QPV – 15 points
- Localisation du poste : Mairie de quartier des Hauts-de-Chambéry (maison mère), Lieu ressource du Biollay.
- Déplacements (fréquence, lieu) : Oui, dans le cadre des réunions partenariales
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : Non.
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail (environnement nécessitant le port d'EPI, port de charges, station debout prolongée, environnement sonore, travail à l'extérieur) : non
- Horaires de travail : 37 heures hebdomadaires. Précisions : l'organisation des Conseiller.es à l'usager doit permettre de garantir la continuité du service. Le/la Coordinateur.trice et conseiller.e à l'Usager France Services peut donc être appelée à adapter son temps de travail. Seules des circonstances exceptionnelles doivent conduire à fermer les accueils des bâtiments.
- Horaires spécifiques : non
- Port d'uniforme : non
- Port de vêtements de travail : non
- Moyens particuliers mis à disposition :
  - Logement de fonction : non
  - Véhicule de service : si disponible
  - Téléphone portable : oui
  - Autres, précisez (badge d'accès, ordinateur portable) : badge d'accès aux locaux

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.  
Elle est un élément d'appui de l'entretien professionnel annuel.