

## Fiche de mission

### Animateur départemental France services (H/F)

#### Contexte général

##### Préambule

Piloté par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques et le ministère chargé des collectivités territoriales via l'Agence nationale de la cohésion des territoires, le réseau « France services » se compose de guichets uniques de proximité regroupant 9 partenaires en un seul lieu. France services permet aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien. En juillet 2023, on recense plus de 2 600 France services sur l'ensemble du territoire national et plus de 16 millions de demandes accompagnées depuis 2020.

**Afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau France services, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a décidé de structurer un réseau d'animation à l'échelle de chaque département en lien étroit avec les préfetures.**

En juin 2023, 73 départements disposent d'une fonction d'animateur départemental, l'objectif étant de couvrir l'ensemble des départements d'ici à janvier 2024. **Dimensionnée dans un premier temps à hauteur d'un demi-ETP (équivalent temps plein), la fonction d'animateur départemental sera soutenue à hauteur d'un temps plein à partir de janvier 2024, pour l'ensemble des départements.**

La présente fiche de mission a pour objectif de définir l'organisation départementale de la fonction d'animation ainsi que le rôle et les missions des animateurs départementaux France services.

La liste des missions indiquée est non exhaustive et pourra être adaptée à chaque territoire, en collaboration étroite avec la préfecture de département et l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

#### Organisation et articulation des parties prenantes

**Le programme France services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires** pilote et coordonne le programme France services au niveau national. Il conçoit et décline les orientations stratégiques de la politique publique. Il coordonne les relations avec les partenaires nationaux, les préfetures et les animateurs départementaux. Il conçoit et assure le bon fonctionnement des ressources et outils à disposition des France services. Il coordonne l'animation globale des structures.

**Les préfets de département** pilotent et coordonnent la politique publique à l'échelle du département. Leurs services déploient les France services et coordonnent les relations avec les porteurs des structures. Ils animent également les relations avec les partenaires nationaux au niveau départemental. Ils pilotent l'action des animateurs locaux en lien direct avec l'ANCT.

**L'animateur départemental France services (H/F)** agit aux côtés des préfetures de département pour assurer l'animation opérationnelle du réseau. Il/elle est **fonctionnellement rattaché à la préfecture** de département qui coordonne ses actions sur le terrain et légitime son intervention auprès des France services. Il/elle reste



**hiérarchiquement rattaché à la structure porteuse qui l'emploie** (collectivité territoriale, association, agence La Poste, etc.).

Une convention de subventionnement entre la structure porteuse et la préfecture définit les contours réglementaires et financiers du subventionnement.

## Rôle et principales missions

Aux côtés de la préfecture de département et de l'ANCT, l'animateur départemental France services (H/F) assure l'animation opérationnelle des structures labellisées de son territoire.

**Interlocuteur de proximité**, l'animateur accompagne au quotidien les conseillers France services pour qu'ils bénéficient de l'ensemble des ressources nécessaires pour accompagner les usagers. Il a pour objectif de veiller à **une stricte homogénéité de la qualité de service sur les structures de son territoire**.

### Principales missions

**L'animateur départemental France services (H/F) est notamment chargé de mettre en œuvre les missions suivantes :**

#### Mission 1 : assurer le suivi de la qualité de service

- Etablir un **diagnostic départemental du réseau** pour identifier les forces et les faiblesses des structures (visite de toutes les France services, complétion de fiches visites, rédaction de synthèse...) ;
- Veiller à une **qualité de service** homogène sur l'ensemble des structures (analyse des résultats des bornes de satisfaction et de l'enquête back-office, visite qualitative, mise en œuvre et suivi des actions correctrices...) ;
- Accompagner les structures nouvellement labellisées et **favoriser l'intégration** des nouveaux conseillers dans la prise en main de leurs missions (formation, immersions...) ;
- Identifier et accompagner les **France services en difficulté** (à partir des visites, du suivi d'activité, des bornes qualité/enquête mystères/audits) et assurer le suivi de la mise en œuvre des correctifs ;

#### Mission 2 : assurer le suivi de l'activité des France services

- Assurer le **suivi de la fréquentation** des structures et l'atteinte des objectifs (analyse des données, accompagnement des conseillers, harmonisation des pratiques...) ;
- Appuyer le **pilotage des préfectures** de département, notamment dans l'organisation des comités de pilotage, les restitutions régulières auprès de l'ANCT... ;
- Veiller à l'**atteinte des objectifs départementaux** définis dans le cadre des politiques prioritaires du Gouvernement (PPG) ;

#### Mission 3 : renforcer les relations partenariales

- Garantir la bonne **qualité de la relation back office** avec les opérateurs nationaux (liste des référents, modalités de contact...) ;
- S'assurer du bon suivi par les conseillers des **formations initiale et continue nationales** et mettre en œuvre les modules complémentaires pour répondre aux besoins des conseillers du département (sessions formation continue, immersions, ressources en ligne...) ;





- Renforcer les **synergies avec les Conseillers numériques** du territoire ;
- Accompagner les France services dans la mise en œuvre d'éventuelles **expérimentations nationales** ou dans l'intégration de **nouveaux partenaires nationaux** ;
- Favoriser et accompagner l'émergence de **partenaires locaux** complémentaires ;

#### Mission 4 : accompagner et fédérer le réseau des France services

- Structurer la mise en place de **temps d'échanges avec les conseillers** France services (réunions, séminaires...) à l'échelle départementale ou par secteur géographique ;
- Mettre en place les **outils** favorisant les **échanges** entre conseillers (Osmose, newsletter, messagerie...) ;
- Créer et diffuser des outils départementalisés (trombinoscope, annuaire...) ;
- Organiser un **séminaire départemental France services** des conseillers ;

#### Mission 5 : renforcer la notoriété des France services

- S'assurer que toutes les France services sont identifiables par une **signalétique extérieure** conforme ;
- Accompagner et conseiller les France services dans la **prise en main des ressources et outils** de communication locale (kits de communication, affiches, flyers, réseaux sociaux...) ;
- Coordonner l'organisation des **Journées France services** ;
- Renforcer les relations entre les conseillers France services et les **prescripteurs locaux**, notamment avec le réseau des secrétaires de mairie, les associations d'élus et de solidarité ;

## Profil attendu des candidats

### Qualités et compétences requises

La fonction requiert une grande **rigueur**, ainsi qu'une réelle **polyvalence** et des qualités **d'organisation** personnelle pour permettre à l'animateur de mener de front l'ensemble de ses missions. L'animateur devra faire preuve de **qualités relationnelles** exemplaires, d'un fort **esprit d'initiative** et de beaucoup **d'autonomie**.

Une expérience préalable sur une fonction d'accompagnement opérationnel d'usagers de services publics et/ou de structures de proximité, de même qu'une première approche de l'animation de réseau d'acteurs (organisation de réunions et de rencontres diverses, élaboration et diffusion de supports d'information, etc.) sera particulièrement facilitante.

Un intérêt pour les sujets relatifs au **développement territorial** ainsi qu'une appétence pour les sujets relatifs à **l'accès aux droits** et aux services des publics dits « empêchés » constituent des gages de motivation importants, sans être incontournables. La connaissance préalable de l'environnement France services, par exemple au travers d'une expérience du métier de conseiller France services, constitue un atout supplémentaire.

La maîtrise des **outils informatiques** (pack Office) et notamment du logiciel Excel sur ses fonctionnalités de base (utilisation de tableaux de bord, suivi statistique à partir de calculs simples, etc.) constitue un prérequis. L'aisance avec les outils numériques est également indispensable (réseaux sociaux, systèmes de visioconférence, plateformes de démarches en ligne, etc.). La familiarité avec des logiciels de type CRM pourra s'avérer utile selon les évolutions choisies au niveau national pour le suivi de l'activité des France services.

La détention du permis B est indispensable (nombreux déplacements sur les sites des différents France services).





## CONDITIONS D'EXERCICE

L'animateur est physiquement basé dans les locaux de la structure porteuse qui l'emploie, qui s'engage à mettre à sa disposition les moyens matériels nécessaires pour l'exercice de sa mission.

Il est amené à se déplacer fréquemment (environ deux jours par semaine) sur l'ensemble du territoire départemental pour aller à la rencontre des France services qu'il accompagne. Il se rend également en tant que de besoin dans les locaux de la préfecture pour échanger avec le référent préfectoral France services. Il est également amené à se rendre à Paris, notamment pour y suivre la formation initiale dédiée aux animateurs (séminaire de deux jours). Il participe enfin aux rencontres départementales et régionales organisées autour des France services.

L'animateur dispose au sein de l'ANCT d'interlocuteurs dédiés pour l'appuyer sur les différents sujets relatifs à ses différentes missions. Il participe aux réunions bimensuelles organisées en visioconférence par l'ANCT en direction des animateurs. Il peut par ailleurs compter au quotidien sur le réseau des animateurs départementaux, qui échangent notamment via la plateforme Mon ANCT.

## Informations complémentaires

Peut candidater à cette mission toute personne exerçant déjà la fonction d'animateur à temps partiel et/ou travaillant actuellement au sein d'une France services (qu'elle soit portée par une collectivité, une association, un opérateur), d'un partenaire national (exemples : La Poste, MSA...) ou d'une collectivité territoriale (exemple : Conseil départemental).

La personne retenue sur cette mission d'animation départementale restera hiérarchiquement rattachée à sa structure porteuse, et sera fonctionnellement rattachée à la préfecture de département et à l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Par conséquent, toute personne candidatant à la présente fiche de poste doit avoir reçu l'accord de son employeur au préalable.

Une convention tripartite entre l'Agence nationale de la cohésion des territoires, le préfet de département et la structure de rattachement de la personne précisera les modalités pratiques et financières de chaque partie. L'Etat contribue financièrement pour un montant forfaitaire de 50 000€ par an.

