



Relais Services Publics de Châtel-Censoir

Caractéristiques générales

• Les Relais Service Public sont des lieux d'accueil mutualisé du public, où l'utilisateur est accueilli par un même agent pour obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. Selon les situations locales, l'utilisateur bénéficie d'un accès à Internet, à une ligne téléphonique.

Contenu

Le Relais Services Publics permet à l'utilisateur de :

- Obtenir des renseignements administratifs de tout ordre,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Obtenir un formulaire et sa notice,
- Effectuer ses démarches en ligne,
- Se faire aider dans la constitution d'un dossier,
- Suivre son dossier personnel sur Internet : pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier (Pôle Emploi, CNAF, CNAM, ...),
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si sa demande le nécessite. Selon les cas, le rendez-vous pourra s'effectuer sur place, par téléphone.

Mission de l'agent d'accueil

1) Accueillir le public

- Déterminer la situation des personnes qui se présentent : faire le point sur leurs expériences, leurs diplômes, leurs CV, leurs attentes...
- Orienter vers les organismes appropriés en fonction du profil du demandeur d'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, CNAM, CPAM, DVIS...)
- Aider à la consultation du site <http://pole-emploi.fr> pour les offres d'emploi et l'indemnisation, à la création des Espaces emploi et CV, à la rédaction des télé-candidatures.
- Aider dans des démarches administratives autres que l'emploi (CAF, CPAM, mutuelle, CMU...)
- Aider à remplir certains documents administratifs : exemple : renouvellement de l'ASS, RSA...
- Prendre les rendez-vous pour les partenaires qui en ont fait la demande (Mission Locale)

2) Autres fonctions

- Contacts téléphoniques avec les différents partenaires (Pôle Emploi, ML, Cap Emploi) pour renseignements divers
- Accueil des partenaires
- Mise à jour journalière du cahier d'offres d'emploi sur le secteur
- Accueil d'employeurs et renvoi vers les partenaires concernés (Pôle Emploi en cas de dépôt d'offre)
- Comptabiliser les personnes utilisant les services du Point Emploi et établir une typologie des besoins exprimés / réponses apportées