

RECRUTE

Par voie statutaire (mutation, détachement, inscription sur liste d'aptitude)
ou contractuelle (Art 3-3 2° loi 84-53 modifiée)

2 Agents chargés de l'accueil et de l'accompagnement - France Services

Filière administrative (catégorie B ou C)

Rattachés à la direction de la réglementation, de la prévention, de la tranquillité et de la sécurité publiques

➤ **Description de l'emploi :**

Dans le cadre du plan France Relance, l'Etat a annoncé la création du dispositif Maison France Services. Ce dispositif vise à recruter des agents France Services chargés de proposer un accompagnement de qualité numérique aux usagers en tout lieu (Mairie, Maison France Services, les associations,...) et pour tout public exprimant le besoin.

La commune de Le Port, dans sa démarche d'accès au droit, a souhaité équilibrer l'offre de service dans le cadre du projet « Pôle Administratif et de Citoyenneté ». En concertation avec les habitants visant un objectif de regrouper sur un même lieu un ensemble de services de proximité à la population, le site désigné a été celui de la Rivière des Galets, quartier prioritaire politique de la Ville.

Le périmètre couvre les secteurs suivants : Rivière des Galets + Zac Rivière des Galets, la Cité Ravine à Marquet et la Petite Pointe.

L'agent France Services a pour vocation de sensibiliser les usagers aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens, les soutenir dans leurs usages quotidiens du numériques, les accompagner dans la réalisation de démarches administrative en ligne.

➤ **Missions et tâches :**

L'agent France Services a pour missions de :

Accueillir et Accompagner le public :

- Accueillir les usagers sur le site de la MFS, par téléphone et via les outils de communication numérique (mail, réseaux sociaux...) et les renseigner/orienter sur une information de premier niveau pour toute question d'ordre administratif ou social ;
- Accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives et du quotidien, l'aide à la complétude de dossiers et la réorientation vers les services partenaires compétents,
 - Informer, prévenir, sensibiliser sur les services publics, les démarches du quotidien, les dispositifs du territoire... en assurant un service de médiation ;
- Accompagner les usagers dans l'utilisation des services numériques (aide à la connexion dans l'espace numérique, accès aux plateformes...);
- Gérer le planning des rendez-vous sur site et la mise en place de visioconférences pour les usagers ;
- Se former et s'informer auprès de l'ensemble des partenaires de la MFS pour permettre un bon niveau de connaissances des services administratifs et de l'accès aux droits.

Faire vivre la Maison France Services :

- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire ;
- Contribuer à la gestion des outils de communication numérique (actualité, demandes d'information...) et de promotion des activités (affiches, flyers...);
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de la Maison France Services ;
- Entretenir le partenariat avec les différents opérateurs et acteurs du territoire ;
- Participer à l'organisation d'évènements et projets sur le territoire ;
- Participer aux réunions d'équipe ;
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques (lutte contre les fausses informations en s'informant et en apprenant à vérifier les sources, protection de données

personnelles, maîtrise des réseaux sociaux, usages numériques des enfants/adolescents, mécanismes excessifs ou additifs liés au numérique,...) ;

- Soutenir la population dans leurs usages quotidien du numérique : découvrir et utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion), découvrir et utiliser les réseaux sociaux, découvrir, installer et utiliser les logiciels de communication sur les outils numériques (Skype, WhatsApp, ect.), consulter un médecin, ;
- Accompagner dans la réalisation de démarche administrative en ligne (trouver un emploi ou une formation, suivre la scolarité de son enfant, accéder aux services en lignes, ect).

Profils recherchés

- Formation et/ou expérience souhaitée dans le secteur social et/ou administratif (économie sociale et familiale, services et prestations sanitaires et sociales...)
- Connaître l'environnement institutionnel, local et le domaine de la protection sociale et de l'emploi et assurer une veille sur l'évolution de ces dispositifs ;
- Connaître les services administratifs en ligne (CAF, CGSS, Pôle Emploi, La Poste, ANTS...) et autres sites internet d'information ;
- Maîtrise exigée des outils informatiques, bureautique et numériques ;
- Avoir des qualités rédactionnelles, savoir réaliser des mises en forme de documents pour accompagner un usager dans la réalisation de procédures en ligne ;
- Savoir rendre compte de l'activité ;
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral ;
- Faire preuve d'empathie, être dans l'écoute active, disponible, diplomate et en capacité de s'adapter à tout public ;
- Accueillir et mettre à l'aise, avoir de la pédagogie ;
- Faire le point avec le public sur une situation ou une démarche ;
- Être méthodique et savoir s'organiser ;
- Sens du service public ;
- Discrétion professionnelle, devoir de réserve.

Poste à pourvoir

Adresser lettre de motivation manuscrite + CV

Au plus tard **le 21 octobre 2022**

Monsieur le Maire de LE PORT

B.P 62004

97821 LE PORT CEDEX