Un.e écrivain.e public numérique

Placé.e sous l’autorité de la Directrice de la Solidarité et de l’Action Educative et en lien étroit avec le département de la Marne - initiateur du projet – vous accompagnez les usagers dans leurs demandes administratives en ligne dans un souci de favoriser leur autonomie dans l’accès à l’e-administration et aux services. Pour cela, vous tenez des permanences dans différents sites de la ville et favorisez ainsi l’accès aux services publics générateurs de droits. Vous prenez plus particulièrement en charge les missions suivantes :

Vous avez un rôle de médiateur.trice numérique pour les personnes en difficulté dans la réalisation d’actes dématérialisés pour l’ouverture de leurs droits : démarches auprès de la CAF, CPAM, caisses de retraite, France Travail, RSA, MDPH, Communes, Services Fiscaux…

Vous mettez en œuvre l’accompagnement des usagers dans les démarches administratives numériques : aide à l’usager à remplir informatiquement les données à renseigner, aide à la création d’une adresse de messagerie ou à la création d’un compte personnel sur les sites administratifs et à l’actualisation des données…

Vous veillez, dans la mesure du possible, à l’exactitude des données inscrites en vérifiant et demandant l’approbation de l’usager.

Vous faites valider informatiquement l’envoi des éléments par le public accompagné.

Vous favorisez le « faire avec » plutôt que le « à la place de » en familiarisant les usagers aux sites de démarches en ligne, en encourageant l’installation des applications sur smartphone et/ou tablette et en les sensibilisant aux « bonnes pratiques » du numérique.

Vous renseignez les usagers sur l’organisation et le fonctionnement de la collectivité et des services administratifs et les orientez vers l’interlocuteur le plus adapté à la demande.

Vous orientez éventuellement les usagers vers les ateliers d’initiation aux savoirs de base numériques et/ou des cours de langue française.

Vous participez à l’évaluation et au suivi de l’activité par la tenue de tableaux de bord et d’outils de reporting ainsi qu’à l’analyse des besoins sociaux.

Formations et expériences requises

Diplôme de Niveau 4 exigé.

Expérience significative de l’accueil social fortement appréciée.

Connaissance du fonctionnement des administrations et des procédures en matière d’accès aux droits.

Maîtrise des outils bureautiques et numériques.

Capacité à être garant du respect de la charte des écrivains publics numériques.

Aisance avec l’outil informatique, qualités rédactionnelles, techniques de conduite d’entretien.

Grande discrétion, sens de l’adaptation, capacités pédagogiques, qualités d’écoute, disponibilité, aptitude à prendre du recul.

Facultés à rendre compte et à analyser.

Permis B souhaité.

Infos pratiques

Particularités du poste :

Travail en réseau avec les acteurs institutionnels du territoire.

Poste de travail itinérant, dans différents sites municipaux d’Epernay.

Déplacements à l’échelle du département.

Rémunération statutaire + régime indemnitaire + adhésion au CNAS+ Participation à la garantie maintien de salaire.

Comment postuler ?

Merci d'adresser votre candidature avec un CV, une lettre de motivation et la copie des diplômes avant le 22 mai 2024 à :

Madame la Maire, Direction des Ressources Humaines, Hôtel de Ville, 7 bis, Avenue de Champagne BP 505, 51331 Epernay cedex.

Postuler en ligne

Documents
ecrivain-public-numerique.docx.pdf