

Le CCAS de SETE recherche un/une Conseiller(e) France Services

Contractuel 6 mois renouvelables

à partir du 1^{er} décembre 2024

Catégorie C (cadre d'emplois : Adjoints Administratifs)

Missions

Le numérique transforme notre société. C'est une source d'opportunités pour apprendre, communiquer et accéder à nos droits.

Le CCAS de Sète est engagé dans la lutte contre les fractures numériques, œuvrant pour l'inclusion numérique et à ce titre, met en œuvre le dispositif France Services au sein de son service Insertion Solidarité, dans le quartier prioritaire, l'île de Thau. France service permet d'offrir aux administrés un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant de réaliser leurs démarches administratives en ligne. Point d'accueil de proximité, la structure France Services assure la liaison entre les administrations, les services publics et les administrés qui restent responsables des informations transmises.

Sous la responsabilité du chef de service insertion solidarité qui est également référent France service, le conseiller devra posséder de solides connaissances en accès au droit (droits sociaux, démarches administratives de base), maîtriser les principales formalités et démarches à renseigner auprès des partenaires (Impôts, CAF, CARSAT, France Travail, la Poste, MSA) et être capable d'assurer les démarches et l'accompagnement au numérique pour les publics accueillis (favoriser les usages et former aux usages de base...)

Le conseiller France Services assure les missions suivantes :

- **Assurer un accueil au public se présentant à France Services**
- **Accompagner dans la réalisation des démarches administratives en ligne**
- **Soutenir le public dans ses usages quotidiens du numérique**
- **Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques**
- **Collecter, organiser et fournir les éléments de suivi de son activité**

Activités principales

a) Assurer un accueil au public se présentant à France Services

- Accueillir et Informer les usagers et répondre à leurs questions ;
- Analyser et répondre aux besoins des usagers ;
- Evaluer la demande et la réorienter si nécessaire (si demande ne relevant de France service);

b) Accompagnement et réalisation des démarches en ligne avec le public

- Soutenir le public dans ses usages quotidiens du numérique
- Concevoir un programme d'accompagnement adapté aux compétences de l'utilisateur et en fonction de sa demande et assurer un accompagnement individuel dans la réalisation de démarches administratives en ligne ;
- Conclure des mandats avec Aidants Connect ;
- Faire découvrir et utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion), les réseaux sociaux ;

- Faire découvrir, installer et utiliser les logiciels de communication sur les outils numériques (Skype, WhatsApp, etc.), acheter en ligne, travailler à distance, consulter un médecin, etc. ;
- S'assurer de l'utilisation conforme des ordinateurs et respect des règles d'utilisation par les personnes et des données (RGPD);

c) Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques :

- Présenter aux usagers les services et dispositifs disponibles ;
- Promouvoir les dispositifs nationaux d'inclusion numérique (le Pass numérique, Aidants Connect, Solidarité Numérique...);
- Accompagner les usagers individuellement ;
- Lutter contre les fausses informations en s'informant et en apprenant à vérifier les sources, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux, usages numériques des enfants / adolescents, mécanismes excessifs ou addictifs liés au numérique, etc.) ;
- Organiser et animer des ateliers thématiques en groupe ;

d) Collecter, organiser et fournir les éléments de suivi de son activité

- Assurer quotidiennement l'alimentation des outils de reporting prévu dans le cadre de France Services ;
- Participer à la gestion de l'adresse mail de la structure (transmission et suivi des informations) ;
- Alimenter une veille juridique concernant France service

e) Missions accessoires :

- Accompagner la montée en compétence numérique des professionnels France service
- Participer à la continuité de service de l'annexe du CCAS et France service
- Participation aux réunions de service mensuelles du service insertion solidarité

Profil

SAVOIRS

- Diplôme souhaité : certificat de compétences professionnelles (CCP1) du titre professionnel Responsable d'espace de médiation numérique (REMN). / certification Pix / bac, à défaut, une connaissance et une expérience des outils numériques
- Expérience souhaitée dans une structure similaire
- Connaissance des Techniques d'accueil, de régulation et d'animation
- Maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques (outils bureautiques de base, internet, paramétrer un accès distant, le navigateur, la messagerie, recherche sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des messages électroniques...)
- Maîtrise des différents types de systèmes d'exploitation (ordinateur, téléphone, tablette), des outils de protection des données personnelles (RGPD)
- Maîtrise de l'utilisation du matériel de visio communication
- Maîtrise de l'accompagnement de l'administré dans la réalisation de la télé procédure
- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Connaissance des démarches du bouquet de services proposés par MFS
- Connaissances de l'environnement institutionnel, de collectivités territoriales et de la fonction publique territoriale
- Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale

SAVOIR-FAIRE

- Capacité d'accueil et d'écoute (adaptation aux interlocuteurs, écoute active, amabilité, empathie, bienveillance, diplomatie, gestion des situations du stress...)
- Capacité d'accueil des personnes vulnérables
- Savoir travailler en équipe, s'organiser et gérer les priorités
- Savoir comprendre une demande, filtrer et orienter les correspondants, faire preuve de pédagogie
- Capacités d'animation d'ateliers
- Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers, savoir prendre des notes, savoir analyser le formulaire adéquat
- Savoir gérer et suivre une procédure, être méthodique
- Savoir gérer les plannings et s'organiser

- Respecter la confidentialité, la discrétion et la réserve

SAVOIR ETRE

- Gérer les situations de stress, adapter sa posture professionnelle dans le cadre d'un accueil (éviter les situations d'agressivité...)
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations, prendre de la distance par rapport aux situations difficiles des usagers
- Être garant de l'image du service public,

Informations complémentaires :

- Conditions d'activité,
 - Le poste est basé en Quartier Prioritaire de la Ville
 - 37 heures de travail hebdomadaire avec RTT.
- Avantage :
 - Régime indemnitaire, adhésion au COS, titre-restaurant, participation employeur à la mutuelle/prévoyance, prise en charge des abonnements de transport en commun pour les trajets domicile/travail à 75%.

Modalités de candidature :

Merci d'envoyer par mail votre candidature : recrutement-ccas@ville-sete.fr (joindre impérativement une lettre de motivation, CV, diplôme) sous la référence « Conseiller France Service » **avant le 15 novembre 2024.**

La prise de poste doit impérativement intervenir **le 1^{er} décembre 2024**, à noter que les entretiens de recrutement se tiendront le 19 novembre 2024.