

**La ville du Blanc-Mesnil recrute
Pour la direction des relations aux citoyens
Un « volontaire service civique » (H/F)
Mission médiateur numérique à l'accueil**

MISSIONS

Informier, aider et accompagner les usagers à l'accueil pour les démarches administratives en ligne.

ACTIVITES

Ces missions se dérouleront en collaboration étroite avec les hôtesses d'accueil d'une part et avec les services concernés par les démarches en ligne d'autre part.

- Orienter les usagers à l'accueil / dans la file d'attente
- Identifier les demandes des usagers, renseigner et guider vers le mode d'accueil le plus approprié
Renseigner sur les démarches en ligne dans une optique incitative
- Guider les usagers dans les démarches administratives en ligne rapides.
Installer l'utilisateur sur le poste de travail, le guider sur les sites internet concernés (Ville, ANTS, etc), l'aider si besoin pour les manipulations diverses (imprimer, scanner, créer une boîte-mail, etc)
Expliquer les éléments de procédures simples en lien avec ces démarches (documents justificatifs demandés, ponctualité au rdv, etc)
- Participer à l'amélioration des usages en ligne. Effectuer le recensement des autres démarches en ligne qui pourraient être ainsi réalisées à l'accueil. Assurer une veille sur les démarches en ligne et les modalités d'information et d'accompagnement des usagers sur ces démarches, proposition d'amélioration
- Contribuer à l'organisation de l'accueil. Contribuer au bon climat relationnel avec les usagers à l'accueil, ainsi qu'à la bonne tenue de l'espace d'accueil (veille sur l'affichage, préparation des documents nécessaires, etc)
- Veiller au bon usage et bon entretien du matériel mis à disposition des usagers

COMPETENCES

- Connaissance de l'environnement local blanc-mesnilois souhaitée
- Maîtrise de l'outil informatique et des usages du numérique
- Sensibilité aux nouvelles technologies et aux tâches administratives
- Expérience en animation et/ou accueil souhaitée
- Bon relationnel, sens de l'écoute, patience
- Bonnes qualités d'expression orale
- Rigueur et sérieux, assiduité et ponctualité, bonne présentation
- Discrétion, réserve, respect de la confidentialité
- Goût pour le travail en équipe et le service au public

CONDITIONS D'EXERCICE

- Avoir entre 16 et 25 ans (jusqu'à 30 ans si la personne est en situation de handicap)
- Travail du week-end
- Ouverture du service le samedi
- Durée hebdomadaire : 35 heures

CADRE STATUTAIRE

Volontaire service civique

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Directrice relations aux citoyens