



CONSEILLER NUMERIQUE

ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS DANS LEURS DEMARCHES
E-ADMINISTRATIVES ET L'UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES

BIO

Cadre d'emploi	Rédacteur
Service d'appartenance	DGA Innovation et Qualité de service
Supérieur hiérarchique direct	Responsable Centre Multimédia et Numérique
Effectif encadré (nombre de collaborateurs)	Néant

RELATIONS FONCTIONNELLES

Internes	Services : Jeunesse (Point Accueil Animations Jeunes, Bureau d'Information) / Politique de la ville / Logement ; CCAS/ Centre Social « l'Agora » / Annexe Agora ; DSI ; Enfance / Education / Petite Enfance ; Affaires Générales ; Police Municipale ; Accueil Principale ; autre selon événementiel/besoins
Externes	Maison France services / Point Service aux Particuliers, Bailleurs sociaux, Associations locales dont Alpha Plus, Cité des métiers de SQY, CAF, CPAM, SQY, Travailleurs sociaux du Territoire d'Action Départemental, Pole emploi, SQY WAY 16/25, Chargés en Insertion de l'IFEP ; commerçants/artisans, Médiathèque 7 mares...

SYNTHESE DU POSTE

- **Accompagnement du public** Élancourtois dans leurs démarches e-administratives et l'utilisation des outils numériques
- **Elaboration d'une offre de service** au plus près des besoins immédiats du public et des services de la Mairie en collaboration avec le N+1 et l'autre CNFS
- **Elaboration et animation d'ateliers /de conférences**
- **Audit et diagnostic** de l'utilisation du numérique par le public élancourtois
- **Diverses tâches administratives** liées à la mission d'accompagnateur numérique

ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES

Accompagnement des usagers Élancourtois dans leurs démarches administratives numérisées

- Soutien des usagers dans leurs démarches « e-administratives » (accès aux logiciels, plateformes, inscription et utilisation des divers sites institutionnels : pôle emploi, CAF, PRONOTE, CNAV, CPAM, Impôts etc...) dans l'optique de favoriser l'autonomie de l'utilisateur à ces pratiques numériques
- Aide et initiation à divers usages numériques du quotidien : tri et transfert de photos, utilisation d'imprimante 3D, gérer les réseaux sociaux (création de profil : gestion / protection)
- mise en place de dossiers numériques / identité numérique : gestion des documents nécessaires à la « e-administration » (photo d'identité, CI, justificatif de domicile, impôts, etc), accès plateforme « France connect » et autres sites institutionnels
- Sécurité : information sur les « coffres fort numériques », la protection des données (informations diverses selon les besoins), conférence et ateliers sur la cybersécurité.

Elaboration d'une offre de service au plus près des besoins immédiats du public et des services de la Mairie

En collaboration avec la responsable, les collègues du CMN et des services de la commune (CCAS, Enfance / famille, PM, Affaires générales, Jeunesse / Logement, Accueil principal...) :

- Mise en place de conférences et ou d'ateliers (d'accompagnement, ludiques ou de formation)
- Création de documents supports : tutoriels, pas à pas...qui pourront être mis à disposition du public en dehors des ateliers sur le site de la ville. Autres outils de communication à développer (newsletter par exemple)

Formation et/ou entraînement à l'utilisation des outils numériques :

- Accompagnement des usagers à la création et l'utilisation d'une boîte mail
- Entraînement à l'utilisation et à la navigation (pack office rudimentaire, logiciels partenaires, sites institutionnels, réseaux sociaux, téléchargement et utilisation d'applications notamment le Portail Citoyen d'Elancourt et « France connect »)
- Accompagnement à l'exploitation, l'optimisation des supports mobiles (téléphone, tablette numérique)

	<p>Audit et diagnostic de l'utilisation du numérique par le public élargi afin de proposer des actions, des ateliers et conférences en corrélation avec les besoins détectés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lors de la rencontre, diagnostiquer les besoins et proposer des rdvs adéquats - Analyse des usages numériques des bénéficiaires - Tenu de tableaux de bord, rapports d'activités de l'Espace COOP et du service
	<p>Tâches administratives liées à la mission</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réception des appels et gestion de son carnet de rdv - Création de tutoriels, de supports d'ateliers / conférences (power point de présentation) - Fiche / questionnaire à remplir au premier rdv avec l'utilisateur - Mise sous pli, enquêtes à distribuer sur le terrain - Autres tâches administratives diverses selon besoin

ACTIVITES ACCESSOIRES

<p>Inclure tout ce qui n'est pas non mentionné ci-dessus que vous voulez que les clients potentiels sachent</p>	
---	--

COMPETENCES REQUISES

SAVOIR	NOTION	MAITRISE	EXPERTISE
Environnements Microsoft Windows ainsi que les supports mobiles iOS et Android			X
Logiciels bureautiques principaux (Word, Excel, power point)			X
Connaissance des services administratifs en ligne, des principaux sites internet d'information, des opérateurs de télécommunication et des réseaux sociaux			X
Expression orale		X	
Expression écrite			X
Permis B			X
Connaître les dispositifs nationaux d'inclusion numérique (le Pass numérique, Aidants Connect, Solidarités Numériques, Maisons France services....)		X	

SAVOIR FAIRE	NOTION	MAITRISE	EXPERTISE
--------------	--------	----------	-----------

Savoir-faire de la veille technologique (orientée institutionnelle)	X
Savoir-faire de l'accompagnement individuel	X
Savoir organiser des rencontres collectives, planifier des rendez-vous	X
Maitrise la navigation web et ses services (administration en ligne, webmails, réseaux sociaux, cloud, etc...)	X
Savoir créer des documents supports	X
Savoir gérer son temps et ses priorités	X

SAVOIR ETRE

APPRECIE RECOMMANDE INDISPENSABLE

SAVOIR ETRE	APPRECIE	RECOMMANDE	INDISPENSABLE
Sens du service au public			X
Maitrise de soi	X		
Discrétion, respect du droit de réserve			X
Être pédagogue			X
Capacité à communiquer			X
Esprit d'équipe			X
Autonomie			X
Capacité d'écoute, d'empathie	X		

SPECIFICITE DU POSTE

Horaires précis	Lundi, mardi, jeudi, vendredi amplitude horaire : de 8h45 à 12h15 et de 13h30 à 17h30/18h ET mercredi de 13h30 à 19h30
Manutention occasionnelle	
Télétravail non autorisé	
	Ajustement possible des horaires de travail lors des actions évènementielles : Participation ponctuelle à des réunions, en soirée, après 17h30 et à des activités le week-end
	Déplacements réguliers sur les équipements extérieurs de la commune (« l'Agora », Annexe de « l'Agora », Maison de quartiers, structures partenaires, forums...)
	Dispositif « France Services », obligation : de formation, de rapports d'activités (espace coop), de s'informer régulièrement auprès de la « communauté des CNFS »

MOYENS ET EQUIPEMENTS A DISPOSITION

Téléphone mobile	oui
Véhicule	oui pour déplacements occasionnels de longue distance
	PC portable

PROFIL

Grade	