

Appel à candidature

Conseiller/ère Numérique France services du Territoire des Savanes

Annoncé par le Président de la République en 2019 à l'issue du « Grand débat national, France services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou en commune, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Cette démarche répond à une demande de retour de la proximité grandissante de la part de la population.

Dans le cadre de sa politique de proximité auprès des habitants du territoire des Savanes, la maison France Services de la CCDS qui se situera à Iracoubo, sera un guichet unique pour les administrés afin de leur permettre d'effectuer leurs démarches auprès de sept (7) opérateurs de l'État en Guyane, à savoir :

- La CAF,
- Le Pôle emploi,
- La CGSS,
- La Poste,
- La Direction Générale des Finances Publiques
- Le Ministère de l'Intérieur et de la Ministère de la Justice

À l'initiative des élus locaux, la Maison France Services de la CCDS sera un espace d'innovation permettant de créer un lieu de vie qui propose une nouvelle offre et une gamme élargie de services sur le territoire (coworking, lieu de vie et d'échange...).

Cette maison commune répondra à des exigences de proximité, de modernité, de qualité et de convivialité.

➤ Description du poste :

A) Mission générale et activités principales

Le/la conseiller/ère numérique aura pour missions principales d'accueillir et d'informer tout citoyen et usager du service public, par téléphone ou en présentiel.

Quelle que soit la demande de l'utilisateur concernant l'un des opérateurs de la France services, le/la conseiller/ère numérique devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse (demande d'aides sociales, recherche d'emploi, situation fiscale, effectuer les formalités d'inscription pour les nouveaux usagers, aider à la complétude des dossiers...).

Au-delà de l'accueil et de la réponse apportée, il/elle sera chargé/e d'un véritable accompagnement individualisé de l'utilisateur pour ses démarches en ligne. Si la démarche est très complexe et nécessite un examen approfondi, le/la conseiller/ère numérique pourra prendre contact avec un expert métier via un

réseau de référents partenaires compétents en la matière. Il/elle pourra également préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents.

En plus de ces missions, le/la conseiller/ère numérique assurera le fonctionnement de la structure en gérant l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet, l'accès aux postes informatiques et l'affluence si celle-ci est importante.

B) Activités secondaires

Des missions secondaires pourront être confiées à le/la conseiller/ère numérique, en fonction des besoins du territoire, de la structure et des populations :

- Gérer la communication et la promotion de la France services
- Entretenir un réseau de partenaires ou acteurs du territoire
- Effectuer un suivi statistique de la fréquentation de la France services
- Participer au réseau des agents France services de Guyane

➤ **Compétences et de formations nécessaires :**

A) Compétences

- Compétences principales :
 - Capacité d'accueil et d'écoute.
 - Capacité relationnelle et capacité d'adaptation
 - Connaissances générales et administratives dans les domaines des différents opérateurs
 - Bonne maîtrise des outils informatiques et numériques (outils bureautiques, messagerie, recherches web, stockage d'information, matériel de visioconférence...).
 - Maîtrise de l'écrit et de l'oral, qualité rédactionnelle
 - Savoir gérer les plannings et s'organiser
- Savoir-être :
 - Sens du service et de l'intérêt général.
 - Rigueur et autonomie.
 - Réactivité, aptitude à la diplomatie et la pédagogie.
 - Grande confidentialité du fait de la nature des dossiers traités
 - Travailler en réseau.

B) Plan de formation du/de la conseiller/ère numérique

le/la conseiller/ère numérique suivra une formation socle de 2,5 jours organisée par le CNFPT et une formation métier de 3 jours dispensée par les opérateurs. Des parcours « vis ma vie » pourront être proposés à l'agent afin qu'il/elle s'immerge totalement dans le quotidien des différents opérateurs et partenaires. Une formation continue en lien avec le réseau France Services/ANCT lui permettra d'évoluer dans son champ d'action.

➤ **Conditions de travail :**

-Profil recherché :

Personne titulaire au minimum d'un baccalauréat.

Le Conseiller Numérique France Services sera avant tout sélectionné sur sa motivation. Jeunes entrants sur le marché du travail, demandeurs d'emploi, ancien services civiques, médiateurs, professionnels de l'inclusion ou salariés en reconversion.

-Rémunération :

Selon les grilles indiciaires de la Fonction Publique Territoriale – filière technique, grade de technicien territorial, temps complet.

-Lieu de travail :

Maison France Services de la CCDS – 97350 IRACOUBO

Déplacement régulier sur le territoire des Savanes

➤ **Dossier de candidature :**

Lettre de motivation + CV + Copies certifiées conformes des diplômes, copies des certificats de travail et de stage, adressés à **Monsieur le Président de la CCDS, 1 rue Raymond CRESSON, 97310 KOUROU**. Tel : 0594 22.00 17 ; mail : marie-albanne.bocage@ccds-guyane.fr

Date limite de candidature : au plus tard le 31 janvier 2022

Date de prise de fonction : 15 février 2022