

Offre de mission en service civique

Participer et orienter les usagers à l'espace public numérique

Ville jeune, dynamique et en profonde mutation urbaine, la Ville de Saint-Denis, engagée dans une démarche qualité, réaffirme sa priorité politique : un accueil de qualité pour tous dans le respect des grands principes et des valeurs du service public. C'est à ce titre que la Direction de la Relation aux Usagers concourt à la qualité de l'accueil notamment dans le cadre de la mise en œuvre d'un Espace Public Numérique afin de réduire les inégalités numériques.

Au sein de la Direction de la Relation aux usagers, le service Courrier-Appariteur/Standard/EPN a pour missions l'accueil téléphonique des usagers, la gestion du courrier et sa diffusion en interne et enfin l'aide et l'accompagnement aux téléprocédures.

Sous la responsabilité du chef du service Courrier-Appariteurs/Standard/EPN, le Médiateur a en charge l'Espace Public Numérique en coordination avec les directions de la mairie. Son poste incarne le lien à maintenir entre évolution des modes d'accueil et accessibilité des démarches dématérialisées.

L'Espace Public Numérique, situé au rez-de-chaussée du Centre administratif, est équipé de postes informatiques, de scanners et une imprimante.

Les missions

COMMUNICATION

- Participer à l'accueil, l'information et l'orientation des usagers se rendant à l'Espace Public Numérique.
- Accompagner le public sur les démarches administratives dématérialisées par la présentation des outils et l'aide à la saisie des données.
- Assister aux réunions de service et participer aux rencontres avec les acteurs locaux identifiés afin de favoriser le partage d'information et ainsi orienter au mieux le public.
- Participer à l'organisation et l'animation des ateliers thématiques ponctuels pour présenter aux dyonisiens les démarches en ligne.
- Etre en veille sur les démarches citoyennes en ligne existantes ou à venir liées à son périmètre.
- Veiller à l'utilisation conforme des équipements de l'environnement technique mis à disposition (consignes techniques, modes opératoires, règles de sécurité et confidentialité).
- Faire remonter les dysfonctionnements techniques au service informatique afin de garantir un environnement numérique opérationnel pour les usagers.

Moyens humains mobilisés pour la réalisation de la mission

Sous la responsabilité du Médiateur et Responsable de l'Espace Public Numérique de la Direction de la Relation aux usagers. Deux volontaires services civiques seront intégrés à l'équipe.

Durée de la mission

Durée de la mission : 24h hebdomadaire sur une période de 8 mois à partir du 15 Octobre 2022