



ÉVREUX
PORTES DE NORMANDIE

FICHE DE RECRUTEMENT

La Communauté d'Agglomération Evreux Portes de Normandie recrute

ANIMATEUR DE LA MSAP, CHARGE D'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE (H/F)

Emploi : Adulte Relais Conditions d'accès : **(Etre âgé(e) de 30 ans au moins – Etre sans emploi ou bénéficiant d'un contrat aidé - Résider dans un quartier prioritaire de la politique de la ville)**

Temps de travail : 100%

Direction : Développement Social des Territoires Service : Maison de services au public

Descriptif et profil général :

EPN s'est engagé sur l'ouverture d'une Maison de services au public (MSAP) sur le quartier de La Madeleine. Dans une MSAP, l'usager est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. Alliant présence humaine et outils numériques, la MSAP répond par ailleurs à une charte qualité précise.

L'animateur de la MSAP, chargé d'accueil et de l'accompagnement numérique, aura pour rôle, dans le cadre d'une équipe, d'accompagner la mise en œuvre de ce projet en assurant l'information et l'accompagnement de premier niveau des publics sur des démarches spécifiques, en appui sur la Direction développement social des territoires.

Missions et activités

Relation usagers/services dans le cadre d'une approche de 1^{er} niveau

- Accueillir, écouter, orienter les usagers et assurer selon les besoins leur mise en relation avec les opérateurs partenaires
- Assurer un rôle d'intermédiaire et de médiateur entre les usagers et les services et administrations afin de faciliter les démarches administratives en particulier en faveur du public le plus vulnérable (difficulté de maîtrise de la langue et de l'écriture française, conflit avec une administration...)
- Informer et accompagner les personnes, notamment dans leurs démarches administratives en ligne : rassurer, expliquer et aider en favorisant la prise d'autonomie
- Dans le cas de demandes d'usagers nécessitant la contribution de plusieurs administrations et services, s'assurer par un traitement individualisé de chaque demande, que les réponses apportées soient cohérentes, concordantes et partagées par chaque acteur,

Participation au développement du service

- Contribuer à promouvoir l'activité de la Maison de services au public sur le territoire, notamment sur le volet numérique et les réseaux sociaux ; participation à l'organisation d'animations collectives et d'évènements ponctuels
- Participer à la démarche qualité afin d'assurer l'adaptation du service aux besoins : contribution à la tenue d'outils de suivi et participation aux réunions de coordination

Spécificités des missions :		
<u>Conditions de travail et/ou contraintes</u>	<u>Autonomie</u>	<u>Degré de responsabilité</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un service nouveau de proximité - Horaires d'ouverture de la MSAP, du lundi au vendredi, de 9H à 17H30/18H (coupure le midi) avec des plages en horaires atypiques (soir jusqu'à 19H, journée continue). Horaires pouvant évoluer selon l'évaluation de besoins. - Respect de la charte nationale de qualité des MSAP 	<p>Grande</p>	<p>Grande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect de la charte garantissant la qualité du service rendu - Gestion du lieu - Relations partenariales

FICHE DE RECRUTEMENT

- Phases d'immersion au sein des organismes partenaires, afin de connaître les types de prestations, les dispositifs et les procédures, pour faciliter l'information et l'orientation des publics		
---	--	--

Compétences :

<u>Savoirs</u>	<u>Savoir-faire</u>	<u>Savoir-être – Qualités</u>
- Compréhension des procédures administratives, - Interprétation des documents officiels - Qualité d'expression orale et écrite	- Maîtrise de l'outil informatique et des usages numériques - Rendre compte à la hiérarchie - Tenue d'outils de suivi	- Sens du service public Sens relationnel : écoute, disponibilité, dialogue, courtoisie, présentation Capacité de médiation Respect des règles de discrétion et du devoir de réserve en usage Autonomie Sens de l'organisation Réactivité Adaptation à l'évolution du service

Nouvelle Bonification Indiciaire (titulaire ou stagiaire) :

oui non Type de NBI :

Nombre de points :

Régime indemnitaire :

RI Normal RI Chef de service RI d'Adjoint RI de Directeur Autre

Type de recrutement : Interne Externe

Date limite de dépôt des candidatures : 06/03/2019

Candidatures (CV+LM) à adresser à : Courriel : recrutement@epn-agqlo.fr (Ville, EPN, CCAS et Caisse des Ecoles) ou à :
Monsieur Le Maire –Président
DRH - CS 70186
27001 EVREUX CEDEX