

## FICHE MISSION "ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES NUMÉRIQUES, MANUSCRITES OU TÉLÉPHONIQUES"

Intitulé de la mission : Accompagner les usagers dans les démarches administratives numériques, manuscrites ou téléphoniques

Thématique de la mission: Solidarité

Dans quel contexte ou projet s'intègre la mission ? À quel objectif d'intérêt général répond-elle ?

Le CCAS accueillent des usagers en difficulté pour effectuer leurs démarches . Il peut s'agir de démarches a effectuer en ligne, au téléphone ou via un courrier sur papier. Cet accueil se fait au sein du CCAS en lien avec les partenaires de la ville de Soissons . Le d'aider les usagers dans les démarches permet de lutter contre le non-recours aux droits et l'isolement. La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme sont des actions majeures auprès des habitants les plus fragiles , cela nous permet d'atténuer les effets de la fracture numérique.

Quelles seront les activités confiées aux volontaires (à détailler) ?

Les activités proposées au volontaire en service civique sont: α Aider le public à utiliser les outils informatiques afin de réaliser leurs démarches en ligne (allocations familiales, assurance retraite, assurance maladie, impôts, etc.) α Accompagner le public vers davantage d'autonomie dans l'utilisation des outils informatiques. α Informer et orienter les personnes vers les services existants en fonction des besoins identifiés. α En fonction de ses compétences, le volontaire pourra proposer des ateliers collectifs et/ou individuels (sensibiliser aux bonnes pratiques, démonstration pratique pour utiliser un espace personnel par exemple...) α Soutien éventuel à l'accueil du CCAS (information, orientation des usagers et aide aux tâches administratives éventuelles) lors de la suractivité du service

En quoi cette mission complètera, sans s'y substituer, les actions assurées par les salariés de la structure ?

La présence d'un volontaire permettra un soutien à l'écrivain conseil lors d'une présence massive d'usagers parmi lesquels les demandes pourraient être une simple connexion en vue d'un accès à une attestation ou autre document. Le jeune volontaire sera toujours accompagné de l'écrivain conseil pour l'aider à aboutir dans la démarche proposée à l'utilisateur, pour le relayer en cas de situation compliquée. Il sera également un soutien au CCAS, dont l'activité s'amplifie de septembre à janvier en terme d'information, d'orientation des usagers.

Lieu(x) d'intervention

soissons

Aisne

Hauts-de-France

Nombre indicatif annuel de volontaires susceptibles d'être accueillis par votre organisme pour cette mission

1

Quelle seront les modalités mises en oeuvre pour permettre aux volontaires d'avoir une expérience de mixité sociale au cours de cette mission ?

Le public accueilli par le service est mixte. Ce sont les habitants de la commune sur les différents quartiers de la ville et de l'agglomération, le tout-venant qui séjourne à Soissons. Le jeune aura toutes les typologies de publics, toutes les tranches d'âge, catégories socio professionnelle, diversité culturelle. De plus le CCAS a des partenariats avec de nombreux partenaires institutionnels et associatifs qui nous orientent des publics très différents tels que des publics fragilisés par le grand âge, le handicap, la précarité...

En quoi la mission est-elle accessible à tous les jeunes ?

La mission est accessible à tous les jeunes parce qu'elle fait appel à des compétences qui parlent au quotidien à cette génération : l'utilisation d'Internet, des outils référents (portable, PC, scanner, ...). Le jeune devra développer autour de ses connaissances une capacité d'accueil, d'écoute, de partage en toute bienveillance et respect du secret professionnel.

Votre organisme prévoit-il l'accueil de volontaires venant de l'étranger pour effectuer une mission de Service Civique en France