



Pôle Famille & Solidarités

Service accès aux droits et politique de la ville

Fiche de poste

Intitulé du poste Écrivain public / Conseiller·e France Services (poste mixte – 50% / 50%)	Nom du titulaire	Signature du titulaire
Autorité hiérarchique Chef du service accès aux droits et politique de la ville	Nom du supérieur Nicolas Malignon	Signature du supérieur
Autorité fonctionnelle		Date de mise à jour 27 février 2026
Résidence administrative	Maison de Justice et du Droit du Gard rhodanien (poste itinérant)	

CADRE D'EMPLOI / QUALIFICATION

- Rédacteur (Catégorie B, filière administrative)
- Bac + 2 (lettres, droit, sciences sociales ou expérience significative dans l'accompagnement à l'écrit et aux démarches administratives)
- Expérience en milieu social, juridique ou administratif

ENCADREMENT

- ☐ Oui
☒ Non

DEFINITION DU POSTE

Placé sous l'autorité du chef de service accès aux droits et politique de la ville, le titulaire assure une mission double :

- **Accompagnement à l'écrit et accès au droit (volet Écrivain public).** Ce rôle implique un accompagnement rédactionnel individualisé, destiné à toute personne rencontrant des difficultés pour rédiger un courrier, compléter un formulaire, formuler une demande ou comprendre une procédure administrative, professionnelle ou privée. L'écrivain public apporte un soutien méthodologique et technique visant à sécuriser les écrits, faciliter la compréhension des démarches, renforcer l'autonomie des usagers et garantir la qualité des échanges avec les institutions. Il accueille les usagers lors de permanences fixes (MJD, CCAS) ou en itinérance et évalue les besoins avant de proposer une aide adaptée. Il peut également contribuer à des actions de sensibilisation à l'écrit, aux droits fondamentaux et à l'inclusion sociale, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme.
- **Accueil, information et accompagnement administratif (volet France Services),** au sein d'un dispositif fixe et itinérant (Agglo Mobile) circulant sur l'ensemble du territoire de l'Agglomération du Gard rhodanien. L'agent facilite l'accès aux services publics, accompagne dans l'utilisation des outils numériques, et joue un rôle clé dans la médiation administrative.

Le poste vise à renforcer la proximité et l'accessibilité du service public, en assurant un accompagnement individualisé, une médiation administrative, un soutien à l'autonomie numérique et une présence active sur l'ensemble du territoire, y compris auprès des publics les plus éloignés des démarches administratives.

MISSIONS

- Accueil et accompagnement du public
- Suivi administratif et reporting

➤ Communication et promotion

ACTIVITES PRINCIPALES

1. Accueil et accompagnement du public

Missions spécifiques Ecrivain Public

- Accueillir les usagers en permanence, sur rendez-vous, en lieu fixe (MJD, CCAS) ou en itinérance.
- Assurer un accompagnement rédactionnel individualisé : courriers, recours, témoignages, formulaires, dossiers administratifs.
- Expliquer, décoder et vulgariser les documents administratifs ou juridiques.
- Fournir une aide méthodologique pour structurer une demande, comprendre une procédure, sécuriser un écrit.
- Réorienter vers les professionnels compétents (avocat, conciliateur, travailleur social, associations partenaires...).
- Participer à des actions de sensibilisation : accès aux droits, lutte contre l'illettrisme, inclusion sociale, compréhension de l'écrit.

Missions spécifiques France Services

- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des usagers dans leurs démarches administratives, sur site et en mobilité.
- Accompagner les usagers dans l'utilisation des outils numériques : création de comptes, démarches en ligne, navigation sécurisée.
- Gérer le planning des rendez-vous, l'organisation des tournées et la logistique associée.
- Ouvrir et fermer la structure mobile selon les protocoles définis et garantir son bon fonctionnement.
- Faciliter la médiation administrative avec les partenaires institutionnels (CAF, CPAM, Pôle emploi, etc.).

2. Suivi administratif et reporting

- Assurer le suivi des demandes et dossiers jusqu'à leur complétude.
- Tenir à jour les tableaux de bord de fréquentation.
- Rendre compte de l'activité, produire bilans réguliers et bilan annuel.
- Assurer une veille réglementaire dans les domaines administratifs et juridiques liées à l'accès aux droits et aux partenaires France Service

3. Communication et promotion

- Participer à la promotion du service d'écriture publique et du dispositif France Services.
- Contribuer aux actions de communication locales.
- S'impliquer dans les réseaux départementaux et nationaux.

COMPETENCES TECHNIQUES

- Très bonne maîtrise du français oral et écrit (orthographe, syntaxe, qualités rédactionnelles).
- Connaissance des démarches administratives courantes et des circuits institutionnels.
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques (Word, Excel, Internet).
- Capacité à créer des supports de suivi et à utiliser des logiciels métiers.
- Connaissance des dispositifs d'accès aux droits et des partenaires France Services.

SAVOIR- FAIRE

- Organisation, gestion des priorités.
- Écoute active, reformulation, diplomatie.
- Capacité de vulgarisation de contenus techniques.
- Travail en réseau et en partenariat.
- Capacité à proposer des améliorations de service.

SAVOIR-ETRE

- Autonomie et sens aigu des responsabilités.
- Adaptabilité face à des publics variés et parfois en difficulté.

- Discrétion, confidentialité, respect du secret professionnel.
- Sens du service public et disponibilité.

CHAMP D'AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

- Organisation des rendez-vous, des tournées et du suivi des dossiers.
- Responsabilité de la qualité de l'accueil et de la complétude des dossiers.
- Respect strict des règles de confidentialité et du RGPD.
- Responsabilité de la continuité du service en mobilité.

SPECIFICITES

- Poste mixte alternant permanences fixes et itinérance.
- Travail en réseau avec des partenaires variés : tribunal, collectivités, CAF, CPAM, Pôle emploi, associations...
- Participation à des projets transversaux.

CONTRAINTES

- Déplacements fréquents sur tout territoire communautaire
- Installation et port ponctuel de matériel.
- Exposition aux conditions climatiques en mobilité.
- Risques liés à l'isolement en tournée.
- Congés soumis aux nécessités du service.

RISQUES PROFESSIONNELS

- TMS (gestes et postures).
- Risques psychosociaux (publics en difficulté).
- Risques liés à l'itinérance et à la conduite.