

## **Service civique en sous-préfecture**

### Fiche de mission

#### **Intitulé de la mission**

#### **Médiateur numérique à la sous-préfecture de Neufchâteau**

#### **Description de la mission**

1) Le volontaire du service civique assurera un contact direct avec les usagers de la sous-préfecture, qu'il accueillera, accompagnera et orientera en fonction de leur demande. Il sera pour cela formé à l'utilisation d'une borne numérique, implantée à l'accueil de la structure

2) Le volontaire aura également pour mission d'informer le public sur :

- la mise en place des changements d'organisation de la sous préfecture
- les services téléphoniques accessibles pour les usagers
- les lieux administratifs offrant l'accès à des services numériques afin de lutter contre la fracture numérique
- l'existence des nouveaux partenaires qui tiennent des permanences au sein de la sous-préfecture

Le volontaire sera formé afin de répondre au mieux aux interrogations des usagers.

3) Il devra accompagner les usagers pour les aider à :

- utiliser les nouveaux outils numériques
- être autonome dans leurs démarches administratives numériques, à l'aide des outils mis à leur disposition
- obtenir des renseignements en créant ou adaptant des supports numériques valorisant les supports proposés par la sous-préfecture

Afin d'améliorer le service rendu aux usagers, il lui reviendra également de réaliser des enquêtes de satisfaction et de remonter les demandes à sa hiérarchie, afin de proposer des améliorations répondant à leurs attentes.

4) Le volontaire devra enfin travailler en lien avec les agents de la sous-préfecture pour :

- mettre à jour les diverses données
- développer les bonnes pratiques en matière d'utilisation du serveur et d'archivage numérique
- organiser et structurer le serveur informatique

### **Compétences recherchées ou à développer**

- connaissance des services de l'État, de leurs missions et leur service dématérialisé
- maîtrise de l'informatique et de la bureautique
- maîtrise des démarches administratives dématérialisées
- bonne communication orale
- pédagogie
- sens des relations humaines et écoute
- capacité d'adaptation et d'innovation, créativité

**Organisme d'accueil** : Sous-préfecture de Neufchâteau

**Durée du contrat** : 8 mois

**Période** : du 1<sup>er</sup> décembre 2020 au 31 juillet 2021

**Tutorat** : Mme Laurence GRUAT, secrétaire générale de la sous-préfecture, est désignée comme tutrice. Elle assurera l'accompagnement du volontaire tout au long de son contrat, en organisant son accueil, son intégration au service, la formation à ses missions, le suivi et l'évaluation de son activité ainsi que la préparation de son projet d'avenir. Le volontaire sera toutefois amené à travailler avec l'ensemble du personnel.

**Évaluation** : A l'issue de la période de 8 mois, un entretien technique sera mené avec le jeune en Service civique. En outre, le tuteur rédigera un rapport de synthèse dans lequel seront présentées les éventuelles pistes d'amélioration.