

## **Service civique en préfecture**

### Fiche de mission

#### **Intitulé de la mission**

#### **Médiateur numérique à la préfecture des Vosges**

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

1) Le volontaire du service civique assurera un contact direct avec les usagers de la 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 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 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 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** : préfecture des Vosges

**Durée du contrat** : 8 mois

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

**Tutorat** : Justine LALLEMAND, secrétaire administrative de classe supérieure, 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.