

Fiche de poste service civique

Accompagner les usagers dans les services de la préfecture

Thématique : solidarité

Nombre de postes : 2

Organisme : ministère de l'intérieur (préfecture de Tarn-et-Garonne)

Lieu :

Maison de l'Etat
Sous-préfecture de Castelsarrasin
44 rue de la Fraternité
82100 CASTELSARRASIN

Contexte : La démarche s'inscrit dans le plan préfecture nouvelle génération qui modifie les modalités de délivrance des titres au bénéfice des démarches en ligne .

Les points d'accueil numérique visent ainsi à offrir un accès simple aux téléprocédures et doivent être animés par des médiateurs numériques dont la mission est d'assister, en tant que de besoin, tous les usagers qui ne seraient pas autonomes dans ces démarches.

Objectifs de la mission :

- Assurer une médiation permettant d'accueillir et d'accompagner le public et l'orienter, le cas échéant vers tout autre administration compétente pour traiter sa demande.
- Informer les usagers des réformes (PPNG, Saisine par voie électronique, démarches externalisées en mairies) et des conséquences sur les modalités des différentes démarches effectuées auparavant au guichet
- Informer les usagers des différents services téléphoniques accessibles (3939, plateformes ...) et services internet .
- Animer le point d'accueil numérique

Spécificités du poste : l'intéressé(e) a les services de la préfecture pour référents pour les démarches relatives à la délivrance des titres

Profil recherché :

- aimer le contact avec le public,
- avoir le sens des relations humaines et de la médiation,
- avoir le sens de l'écoute et être capable de se maîtriser face à un usager agressif,
- être poli, courtois, ponctuel,
- s'exprimer avec clarté,

- connaissances de base : nouvelles technologies, environnement professionnel (services administratifs du département), langues étrangères (anglais, espagnol,).

Particularités : poste situé à la sous-préfecture de Castelsarasin..

Dates : à partir du 1er octobre 2018

Durée : 12 mois (27 h 00 par semaine)

Horaires :

LMMJ : 9h00- 12h00- pause déjeuner -13h30 - 16h00

V : 9-14H

Contact au bureau des ressources humaines et de l'action sociale :

Valérie BECK : tél : 05 63 22 83 12