



SERVICE CIVIQUE

Une mission pour chacun
au service de tous

OFFRE DE SERVICE CIVIQUE

Solidarité

Contribuer à l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers
par la biais d'outils numériques

Référence : SOLIDARITE-ESC-076-24-MSPI Bourail



7 MOIS

Secteur d'activité concerné : Solidarité

Lieu de la mission (commune) : Bourail

Date d'activité de la mission : à compter du 2 mai 2024

Contact et informations complémentaires : Mme Prescillia Shome, cheffe de bureau
Prescillia.shome@province-sud.nc

Présentation de la mission d'intérêt général :

Le médiateur numérique promeut l'image de la collectivité et contribue à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à faciliter leurs relations avec l'administration provinciale, notamment par le biais des outils numériques.

Il assure l'interface entre le canal numérique de la collectivité et les usagers et délivre une primo information généraliste sur les dispositifs provinciaux.

Il respecte les engagements de la certification de l'accueil de la Province Sud et est force de proposition pour toute évolution.

Activités du volontaire :

- Mettre en oeuvre la politique provinciale relative à l'accompagnement des usagers dans l'utilisation du numérique pour la MSPI ;
- Participer à la sensibilisation du public à l'intérêt du numérique et des démarches en ligne par le biais d'actions (ateliers, parcours pédagogiques, information, participation aux événements provinciaux et des partenaires, ...)
- Guider et accompagner les usagers des communes de l'intérieur dans la réalisation de leurs démarches en ligne ;
- Traduire le vocabulaire professionnel et administratif en langage clair et compréhensible par tous ;
- Aider les usagers à maîtriser les outils technologiques (smartphone, tablette, ordinateur) pour les rendre autonomes dans la réalisation de leurs démarches ;
- Assurer le premier niveau d'assistance technique des usagers lors de problématiques rencontrées dans le cadre de démarches en ligne ;
- Proposer des évolutions de l'application ALOHA et du chat provincial en collaboration avec les chefs de produits, le chargé d'études du service et l'ensemble du bureau des relations au public,
- Proposer des améliorations des démarches en ligne pour répondre aux problématiques et besoins des usagers (accessibilité, ergonomie, simplification administrative, ...) de la MSPI ;
- Participer, en lien avec le référent accompagnement numérique, à la création des tutoriels en ligne à destination du public pour les accompagner à la réalisation de leurs démarches en dehors des permanences dédiées ;
- Assurer le suivi des équipements informatiques de la MSPI en lien avec la DSIN et le référent accompagnement numérique ;
- Evaluer la satisfaction des usagers de la MSPI relative à l'accompagnement numérique

Vous pouvez candidater en ligne, via le site internet province-sud.nc/service-civique

(S'engager pour une mission de service civique)

Votre candidature devra faire mention de la référence de cette offre indiquée en haut de ce document.



SERVICE CIVIQUE

Une mission pour chacun
au service de tous



Profil du volontaire :

- Volontaire motivé
- Avoir le sens du contact et des relations avec différents types de public
- Maîtrise des outils informatiques

Vous pouvez candidater en ligne, via le site internet province-sud.nc/service-civique
(S'engager pour une mission de service civique)

Votre candidature devra faire mention de la référence de cette offre indiquée en haut de ce document.