PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME
Liberté
Égalité
Fraternité

**SECRÉTARIAT GÉNÉRAL COMMUN
DÉPARTEMENTAL DE LA
SEINE-MARITIME**

SERVICE CIVIQUE
DES VALEURS, UN ENGAGEMENT

**Accueil d'un volontaire du service civique
dans les services de la préfecture de Rouen
1er juillet 2021 au 28 février 2022**

Missions du volontaire

Le médiateur numérique sert d'intermédiaire dans la relation entre les usagers et l'administration.
Il aide à l'appréhension des outils numériques, indispensables désormais à la réalisation des démarches dématérialisées et notamment les télé-procédures liées à l'immatriculation des véhicules (carte grise) et au permis de conduire.

Il prend en charge les dimensions suivantes :

1) Accueillir

Assurer, par contact direct, une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner, et d'orienter le public se présentant en préfecture ;

2) Informer

- le public des réformes (permis de conduire, cartes grises, saisine par voie électronique, démarches externalisées en mairies…) et des conséquences sur les modalités des différentes démarches effectuées auparavant au guichet ;
- les usagers sur les différents services téléphoniques accessibles : plateformes, hotlines,3400, 3939… ;
- sur les lieux administratifs offrant l'accès à des services numériques afin de lutter contre la fracture numérique et garantir l'égalité d'accès des citoyens à l'information ;
- sur l'existence de nouveaux partenaires des préfectures et des services dématérialisés afférents, lorsqu'ils existent.

3) Accompagner les usagers

- informer l'usager des téléprocédures adaptées à la démarche demandée ;
- indiquer les moyens nécessaires à la réalisation d'une procédure ;
- assurer un rôle de mandataire pour assister l'usager dans sa télé-procédure ;
- aider l'usager à utiliser les nouveaux services digitaux, à lire et à écrire sur les supports dématérialisés ;
- tendre à rendre autonomes les usagers dans l'utilisation des outils numériques mis à disposition par la préfecture : ordinateurs, scanner, imprimante… par exemple lors d'ateliers dédiés à l'utilisation des services numériques ;
- créer ou adapter des supports numériques ou autres valorisant les services proposés par la structure ;
- savoir orienter et accompagner vers les salles de réunion ou dans les locaux de la préfecture ;
- travailler en lien étroit avec les agents de l'accueil général ;
- aider en tant que de besoin à des taches administratives simples et ponctuelles en

lien avec l'accueil du public ;
- aider à la mise en place de la signalétique temporaire ou permanente ;
- participer à la quiétude des lieux et notamment en canalisant la circulation des jeunes enfants et en proposant des petites animations de retour au calme.

4) Écouter et rendre compte
- concevoir et réaliser des enquêtes de satisfaction ;
- écouter et recueillir les attentes des usagers pour améliorer l'ergonomie, voire les contenus des sites web offrant des services dématérialisés ;
- effectuer régulièrement des remontées à la hiérarchie sur les retours d'expérience des usagers qui ont suivi les conseils du médiateur numérique.

Compétences principales mises en œuvre

Compétences techniques :
- savoir chercher les informations pertinentes sur internet
- maîtriser l'usage des démarches dématérialisées
- connaître les risques liés à l'usage des technologies de l'information

Savoir faire et savoir être :
- communiquer pour convaincre et concilier
- savoir accueillir et s'exprimer oralement
- faire preuve de discrétion, d'intégrité, de réserve et de patience
- sens de la pédagogie
- savoir s'adapter
- savoir travailler en équipe

Durée et horaires de présence
La durée du service civique volontaire est de 8 mois.
La durée de travail hebdomadaire est de 24 heures par semaine
Le volontaire doit être présent sur 4 ou 5 jours du lundi au vendredi selon un planning susceptible d'évoluer au cours des mois.
Mission de service civique du **1er juillet 2021 au 28 février 2022**

Tutorat et affectation
Le tuteur identifié sera affecté au bureau relations aux usagers (BRU) du Secrétariat Général Commun départemental de la Seine-Maritime, le tutorat étant assuré par l'encadrement de ce bureau.

L'offre est également publiée sur le site dédiée : www.service-civique.gouv.fr