

Intitulé du poste Médiateur numérique	Catégorie statutaire/Corps Service civique
Domaine(s) fonctionnel(s) Services aux usagers	Groupe RIFSEEP /
Emploi(s) –type Chargé(e) de relation et de service à l'utilisateur	Code(s) fiche de l'emploi-type FP2USA03

Localisation administrative et géographique / Affectation

Préfecture des Deux-Sèvres – 4 rue Du Guesclin – 79000 NIORT
Secrétariat général commun – Pôle Performance et Relation à l'Usager

Environnement de travail

Le secrétariat général commun des Deux-Sèvres assure les fonctions support (gestion des ressources humaines, budget, logistique, premier accueil des usagers...) au profit des structures suivantes :

- la préfecture et les sous-préfectures ;
- la direction départementale des territoires (DDT) ;
- la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP).

Pour en savoir plus sur ces structures, vous pouvez vous référer au site internet départemental de l'État dans les Deux-Sèvres : www.deux-sevres.gouv.fr.

Au sein du SGC, le pôle performance et relation à l'utilisateur (PPRU) est notamment en charge de :

- du premier accueil physique (accueil et orientation des usagers vers les autres services) ;
- du standard téléphonique ;
- la réception, transmission et envoi du courrier ;
- la médiation numérique.

Le pôle est composé de 10 agents dont une responsable et une adjointe.

Liaisons hiérarchiques et fonctionnelles

Vous serez placé sous l'autorité de la responsable du pôle performance et relation à l'utilisateur et intégré au sein de l'équipe de ce pôle.

Le point numérique

Depuis le 6 novembre 2017, l'ensemble des démarches pour les cartes grises et permis de conduire sont réalisées sur internet (voir le site ants.gouv.fr).

Pour les personnes non équipées, non connectées ou peu habituées à l'usage d'un ordinateur, un point d'accueil numérique est ouvert en préfecture. Les médiateurs placés sur ces points numériques guident les usagers dans leurs démarches administratives et les aident à devenir plus autonomes.

Activités proposées

Le médiateur numérique accueille les usagers afin de les accompagner dans leurs démarches administratives. Vos activités et tâches seront les suivantes :

- comprendre les demandes et les besoins des usagers ;
- les aider à réaliser leurs démarches administratives ;
- participer à l'amélioration des conditions d'accueil au point numérique ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction.

Vos compétences principales mises en œuvre		
Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel / niveau maîtrise - à acquérir Avoir des compétences en informatique -bureautique / niveau maîtrise - requis	Savoir rédiger / niveau pratique - requis Savoir analyser / niveau pratique - requis Savoir s'organiser / niveau maîtrise - requis Avoir l'esprit de synthèse / niveau maîtrise - requis	Avoir le sens des relations humaines / niveau maîtrise - requis Savoir s'adapter / niveau maîtrise - requis Savoir communiquer / niveau maîtrise - requis S'avoir s'exprimer oralement / niveau maîtrise - requis

Profil recherché

Le volontaire doit avoir entre 16 à 25 ans, étendu jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap. Il devra disposer des connaissances en informatique et connaître les principaux services de l'administration en ligne. Enfin, il devra faire preuve d'écoute, de qualités pédagogiques, de patience, de capacité d'adaptation à des publics variés, être courtois, poli, ponctuel et disponible.

Date et durée attendue sur le poste

Poste à pourvoir pour la rentrée de septembre 2022 / Durée : 8 mois

Qui contacter ?

La responsable du pôle « performance et relation à l'utilisateur » : Anne-Cécile COUAILLIER : 05 49 08 69 89 – anne-cecile.couaillier@deux-sevres.gouv.fr

Perspective et opportunités offertes

L'engagement en service civique vous permettra de découvrir le monde du travail et plus particulièrement de découvrir l'environnement de l'administration territoriale de l'État au niveau départemental. Il vous donnera ainsi l'opportunité de découvrir les missions et enjeux des services de la préfecture, de la DDT, de la DDETSPP et du SGCD.

En parallèle, un accompagnement vous sera apporté, afin notamment de vous permettre de mieux définir votre projet personnel et professionnel.

Date de mise à jour de la fiche de poste

31/08/2022