



PRÉFET DE LA RÉGION DE GUYANE

Cayenne, le 2 février 2017

PROPOSITION DE MISSION DE SERVICE CIVIQUE 4

Médiateur numérique

Localisation : GUYANE (Outre-Mer)

Missions : intermédiaire dans la relation entre les usagers et l'administration. Il est chargé d'accompagner les usagers dans la réalisation de démarches dématérialisées (passeport , immatriculation de véhicule, permis de conduire)

Le volontaire sera chargé de :

- ✓ Assurer , par contact direct, une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner et d'orienter le public résiduel se présentant en préfecture ;
- ✓ Informer le public des réformes en cours et des conséquences sur les modalités des différentes démarches effectuées auparavant aux guichets
- ✓ Accompagner les usagers à l'utilisation de nouveaux outils numériques en les aidant à utiliser les nouveaux services digitaux, à lire et écrire sur les supports dématérialisés pour les rendre autonomes sur tout type de supports (bornes, ordinateurs, écrans tactiles ...)
- ✓ Adapter des supports numériques valorisant les services proposés par la structure
- ✓ Assurer le rôle de mandataire via le compte collectif mis en place pour permettre à l' usager qui n' a pas de courriel de pouvoir créer son compte et récupérer son code d'accès pour réaliser sa téléprocédure
- ✓ Concevoir et réaliser des enquêtes de satisfaction concernant le public le plus éloigné du numérique
- ✓ Ecouter et recueillir les attentes des usagers pour améliorer l'ergonomie , voir les contenus du site web de la préfecture de Guyane
- ✓ Effectuer régulièrement des remontées à la hiérarchie sur les retours d' expérience des usagers

Date : à partir du 1^{er} mars 2017 (9 mois, 30 h/ semaine)

Thématique: Solidarité

Nombre de postes : 1

Organisme : Préfecture de la Guyane - Direction de la Réglementation, de la citoyenneté et de l' immigration.

Personne à contacter : bureau des ressources humaines – brh-carrieres@guyane.pref.gouv.fr

Adresse : Préfecture de la région GUYANE
rue Fiedmond – 97300 CAYENNE

Site internet : www.guyane.pref.gouv.fr