

## ANNEXE 2 - Cadre d'emploi du médiateur numérique

Le médiateur numérique sert d'intermédiaire dans la relation entre les usagers et l'administration. Il aide à l'appréhension des outils numériques, nécessaires désormais à la réalisation de démarches dématérialisées, notamment dans le contexte du plan préfecture nouvelle génération (PPNG) qui s'appuie sur un nombre de plus en plus important de télé-procédures.

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 résiduel se présentant en préfecture ;

### 2) Informer

- le public des réformes (PPNG, permis de conduire, 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, 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

- à l'utilisation des nouveaux outils numériques en les aidant à utiliser les nouveaux services digitaux, à lire et à écrire sur les supports dématérialisés ;
- pour les rendre autonomes dans l'utilisation des outils numériques mis à disposition par la préfecture : bornes, ordinateurs, écrans tactiles... par exemple lors d'ateliers dédiés à l'utilisation des services numériques, et à l'issue des ateliers, aider à la prise en main des outils/services présentés ;
- en créant ou adaptant des supports numériques valorisant les services proposés par la structure ;
- en assurant le rôle de mandataire *via* le compte collectif mis en place pour permettre à l'utilisateur qui n'a pas de courriel de pouvoir créer son compte et récupérer son code d'accès pour réaliser sa télé-procédure, en étant le seul à pouvoir accéder à ce compte et à donner le code d'accès à l'utilisateur.

### 4) Ecouter et rendre compte

- concevoir et réaliser des enquêtes de satisfaction concernant le public le plus éloigné des démarches numériques ;
- 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

| <i>Connaissances techniques</i>  | <i>Savoir-faire</i>  | <i>Savoir-être</i>   |
|--|--|--|
| <p>Connaissance de l'environnement professionnel (CT04)</p> <p>Niveau maîtrise - Requis</p> <p>Maîtrise des démarches administratives dématérialisées</p> <p>Niveau expert - Requis</p> <p>Avoir des compétences en bureautique (CT01)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p><u>Autre</u> (éventuellement) :</p> <p>Compétences linguistiques (anglais) selon le secteur d'activité (niveau pratique)</p> | <p>Communiquer pour convaincre et concilier</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p>Savoir s'organiser (SF09)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p>Savoir travailler en équipe (SF02)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> | <p>Être à l'écoute</p> <p>Niveau maîtrise - Requis</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Niveau maîtrise - Requis</p> <p>Sens des relations humaines (SE01)</p> <p>Niveau maîtrise - Requis</p> <p>Sens de l'innovation / créativité</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p>Savoir accueillir (SE02)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p>Savoir s'exprimer oralement (SE04)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> <p>Savoir s'adapter (SE03)</p> <p>Niveau maîtrise – Requis</p> |