



Mission d'accompagnement des usagers dans les services de la préfecture

Thème de la mission : Solidarité

Durée de la mission : 8 mois à compter du 15 septembre 2021, 24h/semaine

Lieu : Préfecture du Territoire de Belfort

Organisme d'accueil

Six missions prioritaires sont dévolues aux préfectures :

- La représentation de l'État et la communication
- La sécurité des personnes et des biens
- Le service au public et la délivrance des titres
- Le respect de la légalité et de l'État de droit
- L'intégration sociale et la lutte contre les exclusions
- L'administration du territoire et le développement économique

Mission principale

Accueillir les usagers en assurant une médiation permettant de les accompagner pour l'utilisation des nouveaux outils numériques mis à disposition par la préfecture : bornes, ordinateurs, écrans tactiles.

Informers le public concernant :

- les nouvelles modalités des différentes démarches effectuées auparavant au guichet (permis de conduire, certificat d'immatriculation, site internet dédié aux associations, saisine par voie électronique, démarches externalisées en mairies,...) ;
- les différents services téléphoniques accessibles : plate-formes, hotlines, 39 39,... ;
- 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 ;
- l'existence de nouveaux partenaires des préfectures et des services dématérialisés afférents, lorsqu'ils existent.

Concevoir et réaliser des enquêtes de satisfaction notamment concernant le public le plus éloigné des démarches numériques.

Écouter et recueillir les attentes des usagers pour améliorer l'ergonomie, voire les contenus du site web de la préfecture offrant des services dématérialisés.

Mission secondaire

Faciliter les démarches des usagers en assurant l'orientation du public en fonction du type de demande, tant en interne que vers d'autres administrations.

Accueillir des publics nécessitant une prise en charge particulière : accompagnement des personnes en mobilité réduite, personnes âgées, en situation de handicap, ou ayant des problèmes de maîtrise de la langue et gestion de tout type de situation dans un esprit de conciliation et de médiation.

Poursuivre l'amélioration des conditions d'accueil en vue d'obtenir la nouvelle certification QUAL-E-PREF.

Le volontaire du service civique pourra également à ce titre être associé et contribuer à un projet pour améliorer l'accueil des usagers en préfecture en faisant part de ses propositions notamment en termes de signalétique et/ou de documents d'information, sur la base de sa connaissance du public et de ses besoins.

