

Fiche de poste service civique

Accompagner les usagers dans les services de la préfecture

Thématique : solidarité

Nombre de postes : 1

Organisme : ministère de l'intérieur (préfecture de Tarn-et-Garonne)

Lieu :

Préfecture de Tarn-et-Garonne à Montauban
2 allée de l'Empereur
BP 10779
82013 Montauban cedex

Contexte : La démarche s'inscrit dans le plan préfecture nouvelle génération qui modifie les modalités de délivrance des titres au bénéfice des démarches en ligne . Le PPNG nécessite de repenser la stratégie d'ensemble de la relation à l'usager et d'accompagnement dans la réforme.

Les points d'accueil numérique visent ainsi à offrir un accès simple aux téléprocédures et doivent être animés par des médiateurs numériques dont la mission sera d'assister, en tant que de besoin, tous les usagers qui ne seraient pas autonomes dans ces démarches. Il s'agit d'offrir une assistance aux usagers les plus éloignés du numérique.

Objectifs de la mission :

- Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner et d'orienter le public résiduel se présentant en préfecture
- Informer les usagers des réformes (PPNG, saisine par voie électronique, démarches externalisées en mairies) et des conséquences sur les modalités des différentes démarches effectuées auparavant au guichet
- Informer les usagers des différents services téléphoniques accessibles (3939, plateformes ...) et services internet .
- Animer le point d'accueil numérique

Spécificités du poste : les volontaires assureront cette mission en liaison avec les agents de l'accueil général.

Profil recherché :

- aimer le contact avec le public,
- avoir le sens des relations humaines et de la médiation,
- avoir le sens de l'écoute et être capable de se maîtriser face à un usager agressif,
- être poli, courtois, ponctuel,
- s'exprimer avec clarté,
- connaissances de base : nouvelles technologies, environnement professionnel (services administratifs du département), langues étrangères (anglais, espagnol,).

Contraintes : poste mobile situé dans le hall de la préfecture, il s'agit par le contact direct avec les usagers de les orienter et de faciliter leurs démarches.

Dates : à partir du 1^{er} août 2019

Durée : 12 mois (29 h 00 par semaine)

Horaires :

lundi, mardi, mercredi et jeudi : 8h30 - 12h00 pause déjeuner 13h30 - 16h00
ou 9h00 - 12h30 pause déjeuner 13h30 - 16h00
vendredi : 8 h 30 - 13 h 30

Contact au bureau des ressources humaines et de l'action sociale :

Valérie BECK : tél : 05 63 22 83 12