

Candidature de volontaire en mission de service civique

Accompagner et informer les usagers dans les services de la Préfecture de la Moselle

Où ? Metz (57 - Moselle - Lorraine)

Quoi ? Cette mission s'inscrit dans le cadre du « plan préfectures nouvelle génération » (P.P.N.G.), qui s'appuie sur un nombre de plus en plus important de télé-procédures relatives aux modalités de délivrance des titres.

Pour accomplir leurs démarches, certains usagers rencontrent des difficultés pour accéder à l'offre numérique et en retirer tous les avantages.

Sous la responsabilité du référent qualité, le volontaire a pour missions principales :

- Accueillir

Dans le hall de la préfecture, le volontaire aura pour mission de renseigner et d'orienter les usagers vers les différents guichets (accueil, séjour, OFII, bureau de l'admission au séjour, bureau de l'éloignement et de l'asile, commission médicale, points numériques) et services (photomaton, photocopieuse, toilettes, distributeurs).

Il effectuera, en soutien de l'accueil général, certaines tâches administratives (classement des récépissés). Il aidera également les usagers qui rencontrent des difficultés pour le remplissage de formulaires.

- Informer

→ le public sur les modalités des différentes démarches administratives dématérialisées,

→ les usagers sur les différents services téléphoniques accessibles (type 3939 – 34 00), 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.

- 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 (ordinateurs) et en les aidant à créer leur compte nécessaire à la récupération des codes d'accès pour réaliser une téléprocédure.

- Écouter et rendre compte

→ 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 au tuteur sur les retours d'expérience des usagers qui ont suivi les conseils du volontaire en service civique.

Quand ? À partir du 10 décembre 2021 (8 mois, 28 h/semaine)

Domaine : Solidarité

Postes disponibles : 3

Organisme ? Préfecture de la Moselle

Le lieu de la mission est accessible aux personnes à mobilité réduite ? Oui

La mission est accessible aux mineurs dès 16 ans ? Non

Contact :

Service de la Relation avec les Usagers

03 87 34 85 02

sgc-sru@moselle.gouv.fr

Adresse postale :

Préfecture de la Moselle

9 place de la préfecture

57000 METZ

Site internet

<http://www.moselle.gouv.fr>

Activités : Le Préfet est le seul représentant de l'État dans le département, les sous-préfets étant chargés de l'assister. Délégué du gouvernement, il représente directement le Premier ministre et chacun des ministres. Il a la charge des intérêts nationaux, et assure la direction des services de l'État dans le département ou la région.

Le préfet n'a aucune attribution judiciaire, en vertu du principe de séparation des pouvoirs, ni militaire, bien qu'il dispose d'un pouvoir de réquisition à des fins civiles.

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