

# Accompagner, informer les usagers dans les services du ministère de l'intérieur.

 Mont-de-Marsan (40)

 01/07/24

 8 mois

## En quelques mots...

Le volontaire aura comme mission de contribuer à l'amélioration de l'accueil des usagers, faciliter l'accès des usagers à l'information et aux services publics, en particulier en accompagnant les utilisateurs de points numériques, notamment en facilitant les démarches des personnes en difficulté.

## Votre mission

### Objectifs

Le volontaire sert d'intermédiaire dans la relation entre les usagers et l'administration au point numérique. Il aide à l'appréhension des outils numériques nécessaires, désormais, à la réalisation des démarches dématérialisées qui s'appuie sur un nombre de plus en plus important de télé procédures.

### Actions

Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner, d'orienter le public spécifique afin de faciliter leurs démarches. Cette médiation se met en place par le contact avec les usagers :

- Il s'assurera de la bonne orientation des personnes pour leur éviter des temps d'attente inutile, effectuera une prise en charge particulière des personnes âgées, en situation de handicap, femmes enceintes, personnes avec enfants ou ayant des problèmes de maîtrise de la langue et contribuera à créer une ambiance rassurante.
- Il aidera les personnes à vérifier que leur dossier est complet avant le passage au guichet et pourra répondre à leurs questions sur le déroulement de l'accueil. Il pourra aider les personnes à lire les documents fournis et à les comprendre.
- il pourra orienter et aider les personnes ayant des difficultés avec l'informatique.
- il pourra être associé et contribuer à un projet pour améliorer l'accueil des usagers dans les services publics en faisant part de ses propositions

### Capacité d'initiative

Le volontaire en Service Civique peut-être force de proposition et faire évoluer le contenu de sa mission.

## Votre environnement



### Formations obligatoires

Le volontaire suivra deux formations obligatoires : le PSC1 pour acquérir les gestes de premiers secours et une formation civique et citoyenne.



### Tutorat et accompagnement

Le volontaire sera accompagné par un tuteur référent au sein de l'organisme d'accueil pour mener à bien sa mission.

## L'organisme, informations pratiques



### Ministère de l'intérieur – Préfecture des Landes

La préfecture dans le département des Landes, exerce des missions relatives à la sécurité des personnes et des biens, au service au public, au respect de la légalité, à l'ingénierie territoriale et au conseil aux collectivités territoriales.



### Localisation



24 -26 rue Victor Hugo 40021 Mont-de-Marsan



### Mon contact

Myriam Brettes

Responsable chef de la Section relations avec les usagers

05 58 06 59 72



### En pratique

- **1 volontaire** recherché
- Accessible **aux plus de 18 ans uniquement**
- **24h à 30h** par semaine

- **Public(s) bénéficiaire(s)** : Adultes, Seniors, Personnes marginalisées ou fragilisées, Personnes avec handicap, Tous publics
- **Actions clés** : Soutien, Accompagnement, Médiation, Information

## **Offre**

### **Référence de la mission**

M240002103

### **Organisme**

MINISTERE DE L'INTERIEUR - PREFECTURE DES LANDES

### **Localisation**

Mont-de-Marsan, France

### **Durée**

8 mois

### **Date de début**

01 juillet 2024