



Foix, Préfecture de l'Ariège

Service civique

Thème : solidarité

FICHE DE MISSION

Objectif de la mission :

Faciliter l'accès des usagers aux services de délivrance des titres de la préfecture de Foix (bureau de la circulation et bureau des étrangers). La personne volontaire assurera une médiation dans le hall des services de délivrance des titres permettant d'accueillir, d'accompagner et d'orienter les usagers afin de faciliter leurs démarches. Il conviendra également de proposer un accompagnement de proximité des personnes étrangères, peu familiarisées avec les démarches administratives et/ou maîtrisant mal l'écrit, confrontées à la relative complexité des dossiers de demandes de titre de séjour.

Mission :

- Participer à l'amélioration des conditions d'accueil dans le respect des engagements de qualité (Certification "Qualipref 2.0") : veiller au confort matériel des usagers et à la bonne tenue du hall d'accueil (alimentation en imprimés par exemple),
- Orienter les usagers vers le bon service en analysant les démarches qu'ils doivent entreprendre et assurer la gestion des flux,
- Apporter une aide aux usagers pour la constitution des dossiers administratifs : aide au remplissage des imprimés et à la complétude des dossiers,
- Aider à la prise en charge particulière des personnes âgées, à mobilité réduite, des femmes enceintes, des personnes accompagnées d'enfants en bas âge ou des usagers ayant des problèmes de maîtrise de la langue française,
- Aider les usagers à utiliser les outils numériques mis en place par l'administration (prise de rendez-vous en ligne, accès aux informations en ligne de la plateforme régionale de naturalisation, etc.),
- Prévenir les incivilités : assurer une médiation avec les usages en cas de conflit,
- Réaliser une enquête annuelle de satisfaction.

Profil recherché :

Le volontaire devra aimer le contact avec les usagers, être courtois, ponctuel, disponible et devra avoir des connaissances en informatique.

Il devra faire preuve d'écoute, de maîtrise de soi et de réactivité.

La connaissance (bases) d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais, espagnol...) serait appréciée.

Début de la mission :

A partir du 15 mars 2016 pour une durée de 12 mois (25 h/semaine)

Organisme :

Ministère de l'intérieur – Préfecture de l'Ariège
2, rue de la préfecture
BP 40087 – 09007 Foix

<http://www.ariège.gouv.fr>

Activités :

La préfecture de l'Ariège assure la mise en oeuvre sur le territoire de l'ensemble des politiques définies par le Gouvernement. Elle est en prise directe avec les préoccupations quotidiennes des citoyens.

La mission du volontaire concerne le secteur de la délivrance des titres (permis de conduire, certificats d'immatriculation, titres de séjour des étrangers, cartes nationales d'identité, passeports...), dont les guichets sont fréquentés par 150 usagers par jour en moyenne.

Contact préfecture :

Edith Izquierdo-Jaime – 05 61 02 10 50