



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Service civique en préfecture

Fiche de mission

Intitulé de la mission

Accompagner les usagers dans les services des préfectures et des sous-préfectures.

Contexte

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de l'accueil des publics en préfecture énoncé dans la Charte Marianne et le label Qualipref.

Parmi l'ensemble des publics accueillis, certains connaissent des difficultés particulières. Les services d'accueil des usagers ne sont pas toujours en mesure de les accueillir et de les accompagner.

Objectifs d'intérêt général de la mission

- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des usagers dans les préfectures en facilitant les démarches des personnes en difficulté : personnes à mobilité réduite, personnes âgées, femmes enceintes, personnes avec enfants, usagers en difficulté sociale, personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française.
- Rassurer les usagers et les orienter.

Description de la mission

1/ Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner et d'orienter ce public spécifique afin de faciliter leurs démarches. Cette médiation se met en place dans les halls de la préfecture, dès l'arrivée des usagers. Les volontaires s'assureront par exemple de la bonne orientation des personnes pour leur éviter des temps d'attente inutile, effectueront une prise en charge particulière des personnes en difficulté et contribueront par là même à créer une ambiance rassurante.

Les volontaires aideront les usagers à vérifier que leur dossier est complet avant le passage au guichet et pourront répondre à leurs questions sur le déroulement de l'accueil en préfecture. Ils pourront aider les personnes à lire les documents fournis et à les comprendre.

2/ Aide à la simplification des démarches : lorsque certaines démarches (ex : changements d'adresse) peuvent être faites sur des ordinateurs à disposition du public dans les préfectures, les volontaires pourront orienter et aider les personnes ayant des difficultés avec l'informatique.

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. Il pourra aider à l'amélioration de la signalétique et des documents d'information, sur la base de sa connaissance du public et de ses besoins.

Il pourra par exemple développer des partenariats avec des acteurs tiers (mairies, associations...) : cartographier les acteurs clés, créer un lien avec les associations qui accompagnent des usagers, et relayer les informations auprès des services des communes de l'arrondissement.

3/ Réalisation d'enquêtes de satisfaction : il s'agira de procéder à l'actualisation de l'enquête de satisfaction (relecture des outils d'enquêtes), au sondage sur un panel représentatif d'usagers, à l'analyse et l'exploitation des données, conformément à l'engagement d'amélioration de l'accueil en préfecture.

Points de vigilance

Les volontaires doivent être bien désignés et considérés comme des volontaires et non comme des agents. Il est indispensable à ce titre qu'ils portent un signe distinctif visible faisant apparaître les termes « service civique », comme un gilet (exemple des préfectures du 93 et du 95). Il est indispensable que les agents des services est bien identifié leur fonction et leur statut au sein de la préfecture.

Les volontaires viennent remplir une mission d'intérêt général précise, distincte des tâches déjà réalisées par les agents. Les volontaires ne peuvent pas par conséquent :

- remplir les fonctions d'un agent d'accueil ou être désignés comme tels ;
- assurer le traitement des dossiers en guichet ;
- assurer le respect de l'ordre dans les services ou à l'extérieur au côté des vigiles ;
- remplacer les fonctions des agents absents (congs, maladie, congé maternité...);
- assurer les fonctions remplies auparavant par un agent, notamment dans le cadre de suppressions de postes dans les services.