

## Fiche mission type

### « Accompagner et informer les usagers dans les services du ministère de l'intérieur » Solidarité (1-B)

- **Objectif d'intérêt général**

Contribuer à l'amélioration de l'accueil des usagers dans les services et unités du ministère de l'intérieur, notamment en facilitant les démarches, particulièrement en ligne

- **Activités confiées aux volontaires**

Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'orienter et d'accompagner les usagers afin de faciliter leurs démarches administratives, notamment en ligne ;

Assurer ou proposer une prise en charge particulière des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite, des personnes en difficulté sociale ou des personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française et l'usage d'internet ou n'étant pas équipé ;

Concrètement, le volontaire est amené à :

- identifier le besoin de l'utilisateur,
  - le cas échéant aider à la complétude du dossier,
  - orienter vers le service administratif compétent,
  - accompagner la réalisation de la démarche en ligne,
- dans un objectif constant d'autonomie des usagers.

Le volontaire appuie et soutient les effectifs en charge de l'accueil du public. À ce titre, il accompagne et oriente le public dans les halls d'accueil afin de faciliter ses démarches. Il s'assure, par exemple, de sa bonne orientation, pour lui éviter des temps d'attente inutiles. Il peut aussi proposer une prise en charge particulière aux personnes âgées, en situation de handicap ou ne maîtrisant pas la langue française.

Il peut également contribuer plus structurellement à améliorer le service aux usagers (enquête de satisfaction, évolution de la signalétique, réalisation de guides, partenariat avec d'autres structures, etc.) conformément à l'engagement d'amélioration de l'accueil dans les services de l'Etat.

- **Mission ne se substituant pas à l'emploi**

Les jeunes volontaires sont identifiés par une tenue spécifique.

L'accompagnement à la réalisation des démarches en ligne est une mission nouvelle, qui n'est pas assurée par d'autres agents. Les volontaires ne peuvent en aucun cas réaliser des missions d'accueil, de traitement des dossiers au guichet ou de service d'ordre au sein de la structure d'accueil ou assurer les fonctions des agents absents. Ils ne peuvent pas instruire de demandes

- **Expérience de mixité sociale**

En contact avec les usagers, les volontaires seront ainsi confrontés à la diversité du public, ayant des attentes et des difficultés différentes. Au sein de sa structure, il sera en contact avec d'autres volontaires

- **Mission accessible à tous les jeunes**

La mission proposée est accessible à tous les jeunes dans la mesure où aucun pré-requis, hormis la motivation n'est demandé.

La formation permet d'acquérir les usages administratifs et numériques nécessaires à la réalisation de la mission. La plupart des sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et un site par département doit être accessible aux personnes malentendantes.