

Offre de mission en service civique

Participer à l'accueil et à l'information des usagers du service social municipal

Le projet s'intègre dans le cadre de la mission d'accueil et d'information des usagers du service social.

Le but étant d'améliorer la communication et l'orientation de ce public pour proposer un service public de qualité et efficace.

Au sein de la direction de la solidarité, le volontaire pourra assurer l'accueil du public, apporter des informations et l'orienter vers différents services de la ville ou des partenaires en fonction des demandes.

Les missions

Cet accueil se fera par un contact direct avec les usagers, soit par téléphone, soit physiquement à l'accueil du service.

Le volontaire aura à ce titre un rôle de régulation des flux au sein de la salle d'attente.

- Accueil/Médiation permettant d'accueillir, d'accompagner, d'orienter le public afin de faciliter les démarches
- s'assurer de la bonne orientation des personnes pour leur éviter des temps d'attente inutile
- répondre aux questions des usagers sur le fonctionnement du service
- prise de RDV, pourra prendre des messages
- aider les personnes à lire leurs documents (courriers du service) et à les comprendre
- pourra être associé et contribuer à un projet pour améliorer l'accueil des usagers dans le service en faisant part de ses propositions
- pourra aider à l'amélioration de la signalétique et des documents d'information, sur la base de ses observations, de sa connaissance du public et de ses besoins.

Moyens humains mobilisés pour la réalisation de la mission

Cette mission existe déjà au sein de notre service. Elle est assurée par des agents d'accueil. Le volontaire s'inscrira donc en renfort dans le but d'améliorer l'existant et de participer à une réflexion globale de transformation de notre accueil.

Durée de la mission

24h hebdomadaire sur une période de 8 mois à compter du 15 octobre 2022