

Offre d'apprentissage

INTITULÉ DE L'OFFRE : Apprenti modernisation des relations avec les usagers

DIRECTION OU SERVICE : Direction des usagers et des polices administratives

LIEU D'APPRENTISSAGE : 12 quai de Gesvres 75004 PARIS

Descriptif de l'employeur : La direction des usagers et des polices administratives (DUPA) est une direction administrative de la préfecture de police comptant plus de 900 agents. Elle met en œuvre une centaine de polices administratives en lien avec le cadre de vie des Parisiens et assure une mission d'accompagnement des usagers.

Acteur majeur de la prévention et du traitement du risque urbain, la DUPA est compétente pour connaître de l'ensemble des risques sanitaires, environnementaux, bâtimentaires ainsi que des problématiques de transport (taxis, VTC,...) et de circulation (voirie, espace public...). Elle met également en œuvre des polices administratives spéciales de sécurité.

La DUPA est également compétente pour assurer la relation avec les usagers au travers de l'instruction des demandes de titres et de leur délivrance (CNI, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation). Ces compétences relèvent du Service des Titres et des Relations avec les Usagers (STRU) qui compte 180 agents. Au sein du STRU, le Bureau des Usagers est notamment chargé de l'accompagnement numérique des usagers dans leurs démarches relevant de la direction. La DUPA s'est vue décerner le label Quali-ATE en janvier 2025 pour la qualité de ses procédures en faveur des usagers.

Diplôme minimum requis : baccalauréat

Diplôme préparé : diplôme orienté gestion de la relation usager, communication à destination des usagers

Durée prévisionnelle de l'apprentissage : 2 ans

Métier et famille de métiers : conduite du changement et relations avec les usagers

Contraintes éventuelles : accueil du public en continu, du lundi au vendredi

Descriptif de l'offre : en activité depuis janvier 2022, le bureau des usagers accueille au centre de Paris les usagers qui souhaitent être accompagnés numériquement dans leurs démarches administratives relevant de la compétence de la direction (permis de conduire, certificat d'immatriculation, objets trouvés, opérations funéraires, armes, licences et débits de boissons...). Ces usagers sont accueillis physiquement, téléphoniquement, en visio et par mel.

Missions : Créatif et innovant, vous souhaitez mobiliser vos connaissances sur des missions à forts enjeux et répondant à des objectifs tels que l'innovation dans la relation citoyenne, l'optimisation de l'organisation en back office et la fluidification des échanges entre les parties prenantes. Sous la responsabilité du chef de bureau ou son adjoint, vous aurez vocation à participer à la modernisation des relations avec les usagers et à la poursuite des travaux liés au maintien d'un accueil de qualité.

Activités principales :

- participer à l'élaboration de la communication à destination des usagers (affichages, flyers, site Internet)

Descriptif du profil recherché :Compétences techniques souhaitées :

- maîtrise des outils numériques (sites institutionnels permettant de faire des démarches dématérialisées)
- techniques de communication

Qualités souhaitées :

- s'exprimer à l'oral
- être à l'écoute
- expliquer
- avoir le sens du service public

Contacts pour renseignements et pour adresser CV + lettre de motivation :

pp-dupa-recrutement-mobilite@interieur.gouv.fr

Lors de la transmission du CV et de la lettre de motivation ou pour tout autre demande, l'intitulé de l'offre devra être obligatoirement affiché dans l'objet du message.