



DANS LE 10^E - PARTICIPER À UNE ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL DANS LES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITÉS DE LA VILLE DE PARIS

La structure :

La Direction des Solidarités de la ville de Paris met en œuvre la politique municipale d'action sociale, elle a pour mission de lutter contre toutes les formes d'exclusion, réduire les inégalités, garantir et faciliter l'accès aux droits.

En son sein, les 17 Espaces parisiens des Solidarités (EPS), anciennement dénommés CASVP d'arrondissement, accompagnent et soutiennent au quotidien les Parisien·nes les plus vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, familles et personnes en difficulté ou en grande précarité) notamment en leur proposant un accompagnement social ou des aides financières.

La mission :

Dans le cadre du label QualiPARIS, la Direction des Solidarités effectue deux fois par an des enquêtes téléphoniques mystères auprès des Espaces Parisiens des Solidarités (EPS) pour évaluer l'accueil téléphonique et identifier les actions à mettre en place pour améliorer la qualité du service public.

Afin d'être au plus proche des attendus des Parisien·ne·s, la Direction des Solidarités souhaiterait bénéficier de votre regard neuf lors de ces enquêtes, pour construire, ensemble, Parisien·ne·s et personnels de la ville de Paris, les services publics municipaux de demain !

En tant que bénévole, vous aurez pour mission :

- d'effectuer des appels mystères auprès des EPS de la Ville de Paris en vous faisant passer pour un·e usage·è·r·e à partir de scripts qui vous seront fournis ;
- d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique pour chaque appel passé à partir d'un formulaire en ligne.

Vous serez accueilli·e sur le site d'appels par un·e référent·e qui restera à vos côtés tout au long de la mission. Elle/Il vous fournira des documents contenant notamment les scripts à utiliser lors des appels et vous expliquera comment les rendre crédibles.

Formation : Pour réaliser cette mission, vous devrez suivre au préalable une formation d'une heure en distanciel, **le mardi 24 mai à 13h ou le mercredi 25 mai à 18h**, au cours de laquelle vous seront présentés les EPS, les publics accueillis, les différents scripts et les modalités d'évaluation des appels téléphoniques.

Savoir-être et qualités requises :

- être à l'aise avec le fait de jouer un personnage (garder son sang-froid, ne pas sur jouer) ;
- aisance à l'oral ;
- sensibilité à la qualité de service.

Lieu de la mission :

Résidence Faubourg du Temple, 119 Rue du Faubourg du Temple - 75010 Paris
Salle Monet (rez-de-chaussée)

Dates et horaires de la mission :

Suite à la formation dispensée, vous pourrez vous inscrire sur des créneaux de 3h (le matin de 9h30-à 12h30 ou l'après-midi de 14h à 17h), selon vos disponibilités, les jours suivants :

- | | |
|----------------------|----------------------|
| - vendredi 3 juin ; | - vendredi 17 juin ; |
| - jeudi 9 juin ; | - lundi 20 juin ; |
| - vendredi 10 juin ; | - lundi 27 juin ; |
| - lundi 13 juin ; | - jeudi 30 juin. |

Conditions sanitaires :

Les mesures de distanciation seront respectées dans le lieu d'accueil des bénévoles. Par ailleurs, des masques chirurgicaux, du gel hydroalcoolique et des lingettes de nettoyage pour le matériel informatique et téléphonique seront mis à disposition.

Contact :

Nous avons hâte de mener cette mission avec vous !

Si vous êtes intéressé·e·s, n'hésitez pas à vous inscrire à l'une des deux formations proposées le **mardi 24 mai à 13h** ou le **mercredi 25 mai à 18h** en cliquant [ici](#) !