

GPS* administration

*Guidage personnalisé des sollicitations

Une structure innovante à disposition du grand public

« GPS administration » est une structure nouvelle d'information, de guidage et d'explication de l'action administrative de manière personnalisée. Facilitatrice des relations entre le citoyen et le service public, sa priorité est de toucher l'usager qui se sent démuni face à ce qu'il peut percevoir comme un « maquis administratif ». Créatrice de lien social pour l'ensemble des citoyens du Pas-de-Calais, elle contribuera à la qualité des relations entre le Département et ses administrés. Elle participera à la valorisation des compétences du service public au sens large.

Ecouter, conseiller, orienter pour l'ensemble du champ d'action du service public sur le territoire du Pas-de-Calais

En complémentarité avec le standard téléphonique qui transmet une communication en interne, la plateforme « GPS administration » a pour fonction d'offrir un niveau de renseignement diagnostiqué et individualisé en apportant dès le premier contact des réponses de premier rang à l'usager : champs de compétences des diverses administrations, descriptions des procédures, critères d'accès aux dispositifs, informations pratiques. Elle harmonise l'information délivrée au citoyen et favorise la lisibilité de l'administration. Elle ne se substitue à aucun métier du Conseil général qui chacun garde son domaine d'action, y compris quand le GPS reçoit une demande spécifique et alerte un service, mais propose bien un 401^e métier au service du public et au service des 400 autres: celui du conseil et de l'orientation administrative. Un principe simple résume le travail de cette plate-forme « le service public n'a pas la solution à tous les problèmes, mais GPS administration doit vous indiquer des réponses »

GPS administration en bref

- Améliorer l'information sur l'action du service public en orientant les usagers vers le bon interlocuteur après une qualification individualisée de leur(s) demande(s),
- Expliciter aux usagers les décisions de l'administration, en recueillant si besoin les incompréhensions possibles,
- Moderniser et renouveler le lien de façon simple et durable entre le Conseil général du Pas-de-Calais et les habitants en se dotant d'une véritable démarche de « relation citoyenne »,
- Permettre à chacun d'être « à l'aise » avec l'administration, de se sentir, compris, écouté et éventuellement guidé dans ses démarches,
- Donner à l'administration les moyens d'apporter des solutions à ses usagers.

Les outils

- Une base de connaissance sous forme de wikipedia interne
- Un logiciel de traçabilité des demandes et de suivi statistique des appels.

Les moyens

- Un numéro unique **03 21 216 216** (appel non surtaxé)
- 8 conseillers d'appel
- Un centre de contact téléphonique basé à Arras
Ouvert du **lundi au vendredi de 8h à 21h** et le **samedi de 8h à 14h**

