

Code module : B1 - 7

Dématérialisation de démarches et formulaires - Instruction de dossier en ligne "Mesdémarches.gov.pf"

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



En tant qu'utilisateur :

- Déposer un dossier de demande en remplissant un formulaire en ligne et en ajoutant des documents justificatifs
- Suivre le traitement de mon dossier usager
- Dialoguer avec le service instructeur
- Comprendre ce qu'offre la plateforme pour l'utilisateur

En tant qu'instructeur :

- Accéder à son tableau de bord de dossiers usagers
- Comprendre le processus de traitement des dossiers numériques
- Dialoguer avec l'utilisateur au travers de la plateforme
- Appréhender le nouveau processus de traitement des dossiers avec l'usage de la plateforme : gestion des chronos, paiements
- Favoriser la dématérialisation pour un traitement unique et rapide

Règles de base de la communication écrite :

Dépersonnaliser les problèmes de dossiers, éviter la négation.

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf
40 47 79 00



6 heures - 1 jour

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



6 à 12 participants



En présentiel



Public

Agents chargés du traitement de dossiers de demande usager



Pré-requis

Aisance avec l'outil numérique appréciée



Objectifs

- Découvrir l'utilisation de la plateforme « Mes-démarches.pf »
- Comprendre le processus de traitement de dossiers dématérialisés
- Apprécier les avantages et inconvénients de la plateforme d'instruction
- Intégrer la plateforme de dématérialisation au sein d'un processus « papier » existant.