



Affaire suivie par :
Pascal CROUZILLE
SG/PERF
Tél. : 05.45.97.61.88
Courriel : pascal.crouzille@charente.gouv.fr

Angoulême, le 13 avril 2022

Compte-rendu

Objet : compte rendu du comité local des usagers du mardi 5 avril 2022

Référence : référentiel Qual-e-Pref du 19 décembre 2018 – mis à jour le 04 février 2019

Annexe : compte rendu du comité local des usagers

Pièce jointe : support de présentation du comité local des usagers

Présidente de séance :

Madame Nathalie VALLEIX – Secrétaire générale

Participants représentants de l'administration :

Madame Simone AVRIL-PETIT – Directrice de la citoyenneté et de la légalité
Monsieur Jean-Pierre BOURGOIN – Directeur des sécurités, adjoint à la directrice de cabinet
Madame Lucy LLINARES – Secrétaire générale de la sous-préfecture de Cognac
Monsieur Gaëtan LE DORZE – Chef du service de coordination des politiques publiques et d'appui territorial
Monsieur Bertil BERNADOTTE – Chef du service des ressources humaines/SGCD
Monsieur Pascal CROUZILLE – Référent qualité de la préfecture de la Charente
Monsieur Jean François ALANORE – Assistant du référent qualité

Participants représentants des usagers

Monsieur René BALLET – Délégué du Défenseur des droits
Monsieur Jean-Luc GIRAULT – Président de l'association UFC QUE CHOISIR de la Charente
Monsieur Robert PELLETIER – Représentant du président de l'Association Force Ouvrière Consommateurs

Absents :

UDAF 16 – Union Départementale des Associations Familiales de la Charente (absent excusé)
AMF 16 – Associations des maires et présidents d'intercommunalité de la Charente (absent excusé)
Association des Paralysés de France (APF) – Associations humanitaires, d'entraide et d'action sociale (absent excusé)
Monsieur Loïc BOIVIN Conseil départemental Charente – Directeur de la qualité et de l'évaluation des politiques publique
Office français de l'immigration et de l'intégration – Délégation de Poitiers
MOBILIANS (ex-CNPA) – Organisation patronale de défense des intérêts des entreprises de la distribution et des services de l'automobile

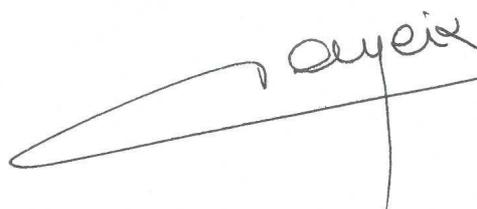
Dans le cadre de la démarche Qual-e-Pref, un comité local des usagers, présidé par Madame la secrétaire générale, est mis en place à l'initiative de la préfecture. Ce comité est à réunir au moins une fois par an. Le comité local des usagers s'est tenu le mardi 5 avril 2022 à 09H30, dans le Grand Salon de la préfecture.

Ce comité local des usagers avait pour objectifs de vous présenter :

- la démarche d'amélioration des services de la préfecture ;
- les résultats des exigences de qualité ;
- et de recueillir en séance les souhaits et suggestions d'amélioration de la part des représentants des usagers.

La présentation réalisée et les points évoqués en séance sont joints à ce compte-rendu.

Pour la préfète et par délégation
La secrétaire générale



Nathalie VALLEIX

Annexe N°1
Compte rendu du comité local des usagers
Mardi 5 avril 2022 – Grand Salon

Ordre du jour du comité local des usagers :

- La préfecture engagée dans la démarche Qual-e-Pref
- bilan de performance 2021 de la préfecture
- perspectives 2022 – vers l'amélioration continue
- temps d'échange et de concertation

I – La préfecture engagée dans la démarche Qual-e-Pref

I – 1 – Contexte Général

Le ministère de l'Intérieur s'est engagé depuis 2005 dans une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers au sein du réseau préfectoral.

La mise en œuvre du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) et, en particulier, le développement des télé-procédures pour les demandes de délivrance de titres régaliens a mené le ministère à lancer fin 2018 le nouveau référentiel d'engagements de services vis-à-vis des usagers « Qual-e-Pref », avec l'objectif obligatoire de 100 % des préfectures labellisées fin 2021. La crise sanitaire a conduit le ministère à décaler cet objectif à l'été 2022.

I – 2 – L'accueil des usagers depuis le Plan Préfecture Nouvelle Génération

La mise en place du PPNG a engendré de nouvelles modalités dans la relation à l'utilisateur. Depuis 2018, les démarches liées aux délivrances de titres régaliens se réalisent désormais en ligne dans un but :

- de gain de temps,
- d'éviter le déplacement des usagers en préfecture,
- de permettre aux usagers de trouver les informations nécessaires à leurs démarches.

Toutefois ces nouvelles modalités d'accueil ont généré un besoin nouveau dans l'accompagnement des usagers.

I – 3 – Un accompagnement diversifié et adapté aux besoins des usagers

Les nouvelles modalités d'accueil tournées vers le numérique ont généré un besoin nouveau dans l'accompagnement des usagers. Il est désormais réalisé sur deux canaux différents.

Par le canal d'Internet sur des sites de confiance de l'État ou par des sites professionnels habilités, d'une part et par le canal d'accueil physique en points numériques en préfecture et sous préfectures, mairies, France service ou des tiers de confiance (ex : cas des professionnels de l'automobile – auto-école) pour les usagers moins à l'aise avec l'outil informatique.

Au sein des préfectures et des sous-préfectures les Points d'Accueil Numériques permettent aux usagers un accès en libre service aux sites Internet spécialisés pour la réalisation de leurs démarches.

Un médiateur numérique accompagne les usagers dans le respect des mesures RGPD. Il s'agit bien d'un accompagnement et non d'une réalisation des démarches en lieu et place de l'utilisateur.

Il convient de souligner que pendant la crise sanitaire la continuité de service a été assurée par le maintien d'un accueil adapté aux conditions, dans le respect des règles sanitaires. Ainsi, l'accueil sur rendez-vous, par contact téléphonique ou par mail a été favorisé.

Bien que les conditions d'accueil étaient contraintes par les règles de distanciation, possibles source d'inconfort, elles ont permis de répondre aux besoins et attentes des usagers et les délais de traitement des démarches ont été respectés.

Dans une démarche d'amélioration de nos conditions d'accueil, la réouverture de l'accueil général s'est faite le 2 novembre 2021 dans le respect des règles sanitaires (masque – distanciation).

I – 4 – La démarche Qual-e-Pref :

Le déploiement de la démarche Qual-e-Pref a été lancé le jeudi 2 septembre 2021, lors d'un comité de pilotage présidé par Madame la préfète.

Le suivi du déploiement de la démarche fait l'objet de comités de pilotage mensuels présidés par Madame la secrétaire générale, en présence des directeurs et chefs de service et des chefs de bureau directement concernés par la démarche.

Les travaux de déploiement sont réalisés en groupe de travail par thématiques.

I – 5 – Le référentiel ministériel

Le référentiel qualité du ministère de l'Intérieur comporte 8 modules (le 8^e est dédié à la préfecture de police de Paris). Pour être labellisée, une préfecture doit déployer à minima 2 modules. Le module N°1 est le module socle obligatoire pour toutes les préfectures et porte sur la relation générale à l'utilisateur. Le module N°2 qui porte sur la délivrance des titres (hors titres étrangers) est obligatoire pour les préfectures qui détiennent un Centre d'Expertise de ressources Titres. C'est le cas de la préfecture de La Charente qui présentera les modules N°1 et N°2 pour obtenir sa labellisation à l'été 2022. L'ajout de modules peut se faire lors des audits de suivi dans les 18 mois après l'obtention du label Qual-e-Pref.

Le socle du module N°1 « Relation générale avec les usagers » porte sur 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public sans rupture de la qualité de service (accueil général, guichet, accueil sur RDV, courriers, courriels, communication, etc.).

Le module N°2 « délivrance des titres (Hors titres étrangers) » est un des modules métiers qui traduit une des missions générales de la préfecture pour garantir le fonctionnement de la vie démocratique et des libertés publiques. Il porte sur 3 engagements majeurs et concerne le centre d'expertise des ressources titres et la lutte contre la fraude.

II – Bilan performance :

II – 1 – Les indicateurs qualité 2021

Dans le cadre de la démarche qualité, nous devons mettre en place et suivre des indicateurs relevant de la relation à l'utilisateur.

Au titre de la communication, on observe que nos résultats en termes de connexions au site Internet de la préfecture sont en moyenne autour des 7 % de connexions avec une cible fixée à 5 % au minimum. Les taux de connexions sont calculés au regard de la population du département (chiffres de référence en 2021 : 360 970).

Des pics peuvent s'observer en particulier lors d'événements particuliers (événement climatique – annonces de mesures sanitaires).

Le phénomène observé avec les connexions Internet se retrouve avec les réseaux sociaux même si le volume de connexions et quel que peu inférieur. Le pic de fin d'année 2021 s'explique par la recherche d'information des usagers sur les mesures sanitaires des fêtes de fin d'année. On constate toutefois que Facebook demeure le principal vecteur d'information utilisé sur les réseaux sociaux

Les bons résultats obtenus pour les taux de connexions internet et réseaux sociaux montrent l'intérêt porté par les usagers aux informations communiquées par la préfecture.

Dans le cadre de la relation à l'utilisateur, le taux d'appels décrochés est particulièrement observé. Il est notamment excellent pour notre standard avec un taux supérieur à 99,8 %. Le peu d'appels perdus l'est pour des raisons techniques liées à la saturation des lignes.

Une attention est portée pour poursuivre l'amélioration du taux d'appels décrochés déjà à un niveau satisfaisant au sein des services que les mesures correctives (ex : transfert d'appels – flotte de téléphone portable) mises en place en janvier 2022 vont nous permettre d'améliorer. Le taux d'appels décrochés progresse depuis le début de l'année 2022 (82,46 % en janvier – 83,29 % en février 2022).

II – 2 – La délivrance des titres :

Les délais pour l'obtention des CNI et PSP reste un problème rencontré au niveau national. Après une année 2020 et un 1^{er} semestre 2021 marqués par les contraintes sanitaires, la levée des restrictions sur les déplacements et l'attractivité de la nouvelle carte d'identité conjuguée à la forte augmentation de la demande liée à l'effet de rattrapage des demandes non effectuées en 2020 ont provoqué la mise en tension progressive de la chaîne de délivrance des titres d'identité et de voyage. Cette forte progression de demandes de titres s'est accentuée début 2022.

La hausse des flux a entraîné une augmentation des délais de rendez-vous en mairie. Dans le département de la Charente le délai moyen observé était de 39 jours au 3^{ème} trimestre 2021, de 41 jours au 4^{ème} trimestre, de 78 jours au 1^{er} trimestre 2022.

Pour les prises de rendez-vous des visites d'accompagnement sont réalisées dans les 19 mairies équipées d'un DR pour évoquer les pistes d'amélioration. Une réunion d'accompagnement avec les maires des mairies équipées de dispositifs de recueil est prévue le 3 mai 2022. Au niveau des CERT des mesures sont prises pour augmenter l'efficacité des agents en charge du traitement des dossiers, fixé à 80 dossiers par jours par agents. L'augmentation est régulière sur les 6 derniers mois pour désormais atteindre voire dépasser les 100 dossiers traités par jour et par agents.

Focus sur les délais de délivrance des titres étrangers :

Des délais qui, cumulés sur l'année, sont meilleurs que la cible et que la moyenne nationale également favorisé par les demandes des ressortissants britanniques liées au BREXIT (dossiers dématérialisés, bien préparés par les usagers qui ont réduit les temps d'instruction)

La Charente est le deuxième département à la plus forte population de ressortissants britanniques. Le service séjour a fait face à plus de 7000 demandes de citoyens anglais.

Le délai de traitement des demandes de renouvellement est resté satisfaisant toute l'année.

II – 3 –A l'écoute des usagers

Dans le cadre de notre démarche qualité et de l'amélioration de la satisfaction des usagers, nous allons réaliser une enquête de satisfaction sur l'accueil physique et téléphonique, et mettre en place un dispositif de recueil des suggestions et des réclamations des usagers.

Un travail de fond important est en cours pour réaliser la mise à jour du site Internet de la préfecture.

La signalétique au sein de l'espace d'accueil et des services administratifs de la préfecture est en cours d'amélioration.

III – Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue

1^{er} semestre 2022

Au titre de la feuille de route du déploiement de la démarche qualité, nous sommes actuellement dans la phase de mise en œuvre des procédures et de l'organisation pour la mise en conformité avec le référentiel ministériel. Notre premier rendez-vous se fera les 4 et 5 mai 2022 avec l'audit Interne par un auditeur du ministère.

L'audit de labellisation par un prestataire externe du ministère, la société SOCOTEC, aura lieu fin juin 2022.

2^e semestre 2022

Services Publics +

A compter du 2^{ème} semestre 2022, nous devons en plus déployer le programme interministériel « services publics + ». Les modalités de déploiement de ce programme vont nous être communiquées par la direction de la modernisation de l'administration territoriale dans les jours qui viennent.

Le programme SP+ comporte 9 engagements résolument orientés vers la satisfaction et l'écoute des usagers. Il est centré sur l'expérience des usagers avec leur administration dont ils pourront témoigner sur Internet.

Pour 2022 deux grandes étapes marquent le lancement de ce programme :

Pour fin juin 2022 : mise en place de la plateforme « Je donne mon avis ». Cette plateforme permettra aux usagers de témoigner de leur expérience avec les services publics. Une « modération » sera faite par la DITP (pas de demande nominative ou de réclamation individuelle, pas de remarque sur la politique, pas de propos injurieux). Le but de cette plate-forme est que l'utilisateur perçoive que les services publics sont en réelle recherche d'amélioration continue de la qualité.

Pour fin 2022 : la première étape majeure de la démarche consistera en une autoévaluation à réaliser sur le 2^e semestre 2022. Cette autoévaluation du respect des 9 engagements sera conduite dans les services et donnera lieu à la définition et à la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration.

France Services

Le Président de la République, le Gouvernement, ont pour ambition d'offrir à nos concitoyens un service public efficace, humain et accessible par différents canaux, pour garantir à chacun l'accès à l'ensemble de ses droits, dans un contexte de crise sanitaire qui a démontré toute l'importance d'étendre encore notre action à destination des publics les plus fragilisés.

Cette ambition impose non seulement de rendre toutes les démarches administratives du quotidien disponibles en ligne, à toute heure et en tout lieu, grâce à un accès au très haut débit de qualité, accessible notamment aux personnes en situation de handicap. Elle appelle également un effort inédit d'accès au service public et d'accompagnement par des canaux alternatifs, comme le téléphone, mais aussi grâce au déploiement de guichets physiques d'accueil et de proximité, déployés sur tout le territoire.

Depuis le 1^{er} janvier 2022 le réseau France Services s'est complètement substitué à ses prédécesseurs, la volonté principale dans cette évolution étant de permettre un véritable saut qualitatif, qui se matérialise sur trois aspects principaux :

- Le développement du maillage territorial : au moins un espace par canton,
- l'harmonisation de l'offre de services avec neuf partenaires de droit pour chaque structure,
- Des structures mieux dotées en effectifs pour accueillir le public sur des amplitudes plus importantes.

En conséquence, quel que soit le porteur, qui peut d'ailleurs être divers, on sait qu'en poussant la porte d'un espace France Services on peut être accompagné a minima sur ce socle de services.

Ces guichets maillent aujourd'hui la France avec plus de 2 000 points d'accès ouverts. A ce jour, 95 % des français ont dans ce cadre accès à un conseil personnalisé et une offre qualitative de service public, à moins de 30 minutes de chez eux. C'est 100 % en Charente.

Plus de 2500 espaces seront en fonctionnement d'ici à la fin de l'année.

En Charente 29 espaces sont aujourd'hui déployés, pour un objectif du gouvernement fixé à 32 pour le département. A la fin de l'année, nous pourrions même compter 33 voire 34 espaces si les derniers projets se concrétisent comme espéré.

Déploiement de l'ANEF

L'Administration Numérique pour les Étrangers en France (ANEF) a pour objectif de dématérialiser toutes les démarches concernant les étrangers en France (séjour et accès à la nationalité) afin de simplifier le traitement des démarches et de rendre lisible leur avancée. Depuis l'automne 2020, les démarches séjours sont progressivement dématérialisées et s'accompagnent d'une réforme « métier » avec une modernisation et une simplification des procédures.

Sur ce portail unique, l'utilisateur dispose d'un compte personnel où il peut suivre en temps réel l'avancée de son dossier :

- Validation de visa long séjour valant titre de séjour (VLS-TS)
- Une partie des premières demandes ou renouvellements de titre de séjour (étudiant, passeport talent, visiteur et duplicata)
- Demande d'autorisation de travail
- Déclaration de changement de situation (adresse)

La préfecture de la Charente s'inscrit pleinement dans le déploiement de cette transformation et la feuille de route fixée par la direction générale des étrangers en France. Elle se traduira par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des usagers afin de les informer des nouvelles procédures et de les aider dans la réalisation de leur démarche.

IV – Temps d'échange et de concertation

Intervention de M. Robert PELLETIER – Représentant du président de l'Association Force Ouvrière Consommateurs

M. Robert PELLETIER note les bons résultats obtenus par le nombre de connexions sur le site Internet et les réseaux sociaux de la préfecture, révélateurs de l'intérêt portés par les usagers à ces supports de communication et à la qualité des informations.

Au sujet de la délivrance des titres, M. Robert PELLETIER relève l'inégalité des durées de validité des cartes d'identités (10 + 5 ans en France) entre les différents pays européens et souligne que l'uniformité des durées de validité serait à rechercher à l'échelle européenne.

Au sujet de l'afflux de demande de titres d'identité et de voyage que l'on connaît depuis la levée des restrictions sanitaires, compte tenu des cycles de renouvellement, M. Robert PELLETIER évoque la possibilité de réaliser des projections des flux de demandes. Cette anticipation permettrait de prendre les mesures pour y répondre dans des conditions satisfaisantes.

M. Robert PELLETIER souhaite savoir si le déploiement du numérique permet une réalisation des démarches plus rapide qu'avant et s'interroge sur les qualifications du personnel encadrant, présent sur les points d'accueil France Services.

Réponse de M. Gaëtan LE DORZE - Chef du service de coordination des politiques publiques et d'appui territorial

Pour assurer l'accompagnement des usagers dans leurs démarches numériques sur les sites institutionnels, la formation des agents France Services est encadrée et assurée par leurs structures respectives.

Réponse de Mme Simone AVRIL-PETIT - Directrice de la citoyenneté et de la légalité

Les délais de délivrances de cartes de séjours sont très bons, compte-tenu du Brexit et du nombre important de britanniques vivant en Charente (nous sommes le 2^e département de France avec la plus grande population britannique).

Depuis plusieurs mois, les flux de demandes de titres d'identité et de voyage sont effectivement très élevés. Tous les usagers peuvent réaliser leur demande dans n'importe quelle mairie habilitée, quel que soit leur lieu de résidence, car il ne doit pas y avoir de différences de traitement entre les départements. Toutes les demandes des usagers sont traitées.

Intervention de M. Jean-Luc GIRAULT – Président de l'association UFC QUE CHOISIR de la Charente

M. Jean-Luc GIRAULT fait part de retour d'expérience d'usagers qui ont pu rencontrer des difficultés pour voter par procuration et dans la réalisation de leurs démarches administratives, avec des délais parfois longs pour la réalisation des titres d'identité et de voyage.

Les plus anciens comme les jeunes ne font pas souvent de demandes, car les dates de péremption des documents (carte d'identité, permis de conduire, carte grise) sont très longues.

Par conséquent, les modalités de réalisation des démarches et les explications sur les procédures ne sont pas assez claires et les informations pas suffisamment accessibles, simplifiées pour qu'ils comprennent la manière de s'y prendre pour faire leurs démarches.

M. Jean-Luc GIRAULT précise qu'il conviendrait de mettre en place des documents informatifs avec des explications étapes par étapes afin d'éclairer les usagers en difficulté.

Il suggère de fournir des guides « pas à pas » sur tous les supports de communication (Internet, flyer...) pour que le service et l'accompagnement soit adapté aux besoins de chacun.

M. Jean-Luc GIRAULT souligne que les horaires d'ouverture de la préfecture ne sont pas assez larges pour accueillir les personnes disponibles uniquement entre midi et deux heures.

Réponse de Mme Simone AVRIL-PETIT - Directrice de la citoyenneté et de la légalité

La création des cartes d'identité et des passeports met quelques jours à se faire mais c'est surtout la prise de rendez-vous avec les mairies où la durée d'attente est plus élevée. Cependant, il est possible de gagner du temps pour ce rendez-vous en faisant une pré-demande de carte d'identité et de passeport sur Internet. Les demandes annoncées comme urgentes lors de la prise de rendez-vous, seront traitées en priorité.

Concernant le manque de communication, en ce moment il y a beaucoup d'informations qui circulent sur tous les supports, à propos du vote par procuration (premier tour des élections présidentielles).

Réponse de Mme Nathalie VALLEIX – Secrétaire générale

Il faut davantage inciter les usagers à faire leurs pré-demandes en ligne afin de diminuer le temps d'attente pour les demandes de rendez-vous en mairies. Ainsi, les agents des mairies gagnent du temps lors du dépôt de la demande de titre et pourront prendre plus de rendez-vous dans une journée.

De leur côté, les mairies qui possèdent un dispositif de recueil doivent adapter leur organisation pour réduire le temps entre chaque rendez-vous.

En préfecture, les agents en charge de traiter les dossiers de demandes font également face à des flux très importants.

La mobilisation collective de tous les acteurs de la chaîne de traitement des demandes de titres permettra de réduire les délais d'attente et d'absorber les flux pour répondre aux attentes des usagers dans des délais satisfaisants.

Intervention de M. René BALLEET - Délégué du défenseur des droits

M. René BALLEET fait part de sa satisfaction sur la continuité de service assuré par la préfecture pendant la crise sanitaire.

Il souligne que les difficultés rencontrées par les usagers pour la réalisation des démarches numériques concernent également les plus jeunes, bien que sensés être plus à l'aise avec l'outil informatique.

Pour ce qui concerne les délais d'attente pour la réalisation des démarches, la situation serait comprise si la raison était communiquée et expliquée aux usagers. Il conviendrait que les services de la préfecture apportent des informations dès lors qu'il y a des problématiques sur des dossiers et dont la durée de traitement est donc augmentée.

En l'absence de point complémentaire à aborder, le comité local des usagers de la préfecture de la Charente est clos à 11H30.



Mardi 5 avril 2022



OBJECTIFS

Vous présenter :

- La démarche d'amélioration des services de la préfecture
- Nos résultats des exigences de qualité

Être à votre écoute :

- Échanger et recueillir vos souhaits et suggestions d'amélioration



PLAN

- ✓ La démarche qualité « Qual-e-Pref »
- ✓ Bilan performance 2021 de la préfecture
- ✓ Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue
- ✓ Temps d'échange et de concertation



PLAN

- ✓ La démarche qualité « Qual-e-Pref »
- ✓ Bilan performance 2021 de la préfecture
- ✓ Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue
- ✓ Temps d'échange et de concertation



LA DEMARCHE QUAL-e-PREF

Contexte général

Le ministère est engagé depuis plus de 10 ans dans une démarche d'amélioration des services rendus aux usagers (Labellisation Marianne)

2010 : la préfecture de la Charente se lance dans ce dispositif

2011 : première certification « Qualipref » en 2011

2015 : évolution du référentiel « Qualipref 2.0 ». Nouvelle labellisation de la préfecture le 26 novembre 2015

2018 : nouveau référentiel d'engagement « Qual-e-pref » consécutif au PPNG. Objectif obligatoire de la DMAT 100 % des préfectures labellisées fin 2021

2020 : la crise sanitaire a conduit le ministère à décaler cet objectif à l'été 2022



L'accueil des usagers depuis le Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG - 2018)

Une nouvelle relation avec l'utilisateur

Avec des démarches pratiques, rapides et sécurisées désormais réalisées en ligne

Gain de temps pour l'utilisateur
Plus besoin de se déplacer en préfecture
Le site demarches.interieur.gouv.fr pour s'informer

PASSEPORT
CARTE D'IDENTITÉ
IMMATRICULATION
PERMIS DE CONDUIRE



PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

L'accueil des usagers depuis le Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG - 2018)
Un accompagnement diversifié et adapté aux besoins des usagers

INTERNET

- www.demarches.interieur.gouv.fr
- Préfectures
- Agence nationale des titres sécurisés www.ants.gouv.fr
- www.service-public.fr
- Site internet des professionnels habilités

PHYSIQUE

- Points numériques en préfectures et sous-préfectures
- Mairies
- Partenaire France services
- Tiers de confiance : professionnels de l'automobile et auto-écoles

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

L'accueil des usagers depuis le Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG - 2018)
Un accompagnement diversifié et adapté aux besoins des usagers

Mise en place au sein des préfectures de points et espaces numériques pour

- Accéder aux sites Internet spécialisés
- Numériser des documents
- Imprimer les justificatifs de réception des dossiers.

Et, le cas échéant, accompagner l'utilisateur dans ses démarches avec l'appui d'un médiateur numérique.

Le point numérique se compose d'un ordinateur relié aux télé-procédés du ministère de l'Intérieur, d'une imprimante, d'un scanner.

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

Pendant la crise sanitaire un accueil des usagers adapté pour répondre aux besoins

REPUBLICAIN FRANÇAISE

PENDANT LA CRISE SANITAIRE LES SERVICES PUBLICS S'ENGAGENT

PROTECTION DE TOUS
Nous protégeons nos usagers et les agents en adaptant de manière rigoureuse nos lieux de service.

MAINTIEN DES SERVICES
L'essentiel de nos services est assuré en continu. Nous adaptons les modalités d'accueil, les horaires, les rendez-vous pour répondre au mieux à vos besoins.

RESPECT DES DÉLAIS
Nous restons tout en œuvre pour respecter nos engagements sur les délais de traitement.

ATTENTION AUX PLUS VULNÉRABLES
Nous privilégions une attention particulière et un accompagnement personnalisé et adapté.

Un accueil dans le respect des règles sanitaires

Un service aux usagers maintenu (RDV – Téléphone – Mail)

Modalités d'accès adaptées

Des délais de traitement respectés

Réouverture de l'accueil général depuis le 2 novembre 2021

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

LA DEMARCHE QUAL-e-PREF

Il s'agit de mettre en place, **en conformité** avec le référentiel du ministère de l'Intérieur :

- une organisation,
- des pratiques,
- des outils,

pour améliorer en permanence :

- la satisfaction des usagers
- le fonctionnement des services de la préfecture

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

Le référentiel ministériel

Module 2 : Délivrance de Titres

Obligatoire pour les préfectures ayant un CERT

Module 3 : Délivrance de Titres étrangers

Module 4 : Relations avec les Collectivités territoriales

Module 5 : Polices administratives liées à la sécurité

Module 6 : Coordination des Politiques publiques

Module 7 : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

Module 8 : Polices exercées par la Préfecture de Police de Paris

Module 1 : Relation générale avec les usagers

Obligatoire pour toutes les préfectures

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Futurs(e)

COMITE LOCAL DES USAGERS

LA DEMARCHE QUAL-e-PREF

Le socle du module N°1 « Relation générale avec les usagers »

Porte sur 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public (accueil général, guichet, accueil sur RDV, courriers, courriels, communication, etc).

Les canaux de contact identifiés sont :

- physique (pré-accueil, accueil général, point numérique, accueil aux guichets, prise de RDV, etc.),
- téléphone (SVI, standard et SART),
- courriers et courriels de demande d'information générale (a minima ceux portant sur l'accueil, le PAN et les services étrangers),
- Internet (site Internet de l'État, formulaire contact, etc.)
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

COMITE LOCAL DES USAGERS



LA DEMARCHE QUAL-e-PREF

Le module N°2 « délivrance des titres (Hors titres étrangers) »

Module métier qui traduit une des missions générales de la préfecture pour garantir le fonctionnement de la vie démocratique et des libertés publiques.

Porte sur 3 engagements majeurs et concerne le centre d'expertise des ressources titres et la lutte contre la fraude pour la délivrance :

- des cartes nationales d'identité
- des passeports

COMITE LOCAL DES USAGERS



PLAN

- ✓ La démarche qualité « Qual-e-Pref »
- ✓ Bilan performance 2021 de la préfecture
- ✓ Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue
- ✓ Temps d'échange et de concertation

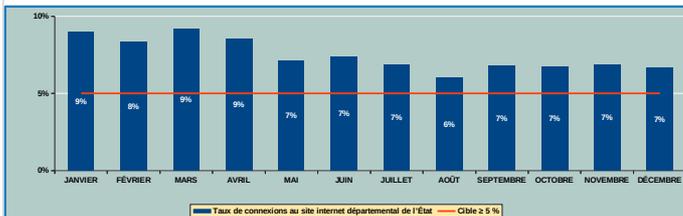
COMITE LOCAL DES USAGERS



Les indicateurs qualité 2021

COMMUNICATION - Taux de connexions au site internet départemental de l'État

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre total de visites au site internet départemental de l'État	32403	30146	33010	30711	25677	26342	24556	24564	24263	24800	24800	23956
Nombre d'habitués du département	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970
Taux de connexions au site internet départemental de l'État	8,96%	8,35%	9,14%	8,51%	7,11%	7,35%	6,85%	6,85%	6,80%	6,72%	6,89%	6,64%



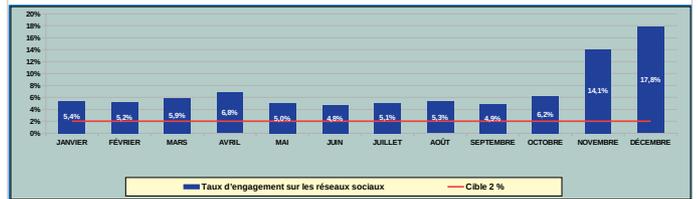
COMITE LOCAL DES USAGERS



Les indicateurs qualité 2021

COMMUNICATION - Taux d'engagement sur les réseaux sociaux

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre d'engagements sur TWITTER	966	2 902	1 340	1 274	1 621	1 263	1 249	283	1 494	3 370	1 397	863
Nombre d'engagements sur FACEBOOK	5 242	11 589	5 267	12 091	8 769	10 228	5 229	1 448	3 996	8 944	2 392	18 638
Nombre d'impressions sur TWITTER	55 626	55 707	38 478	53 245	60 134	52 643	39 697	9 162	25 237	33 120	25 188	14 111
Nombre d'impressions sur FACEBOOK	88 030	219 961	74 471	169 469	148 358	197 766	91 398	23 355	65 843	164 357	39 784	95 385
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	5,4%	5,2%	5,9%	6,8%	5,0%	4,8%	5,1%	5,3%	4,9%	6,2%	14,1%	17,8%



COMITE LOCAL DES USAGERS



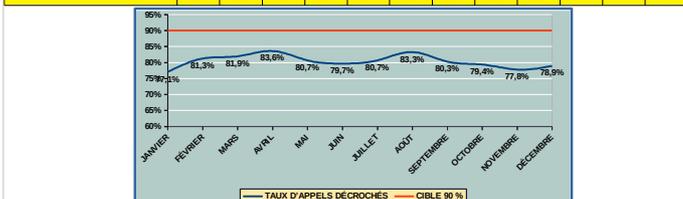
Les indicateurs qualité 2021

Un taux d'appels décrochés supérieur à 99,8 % pour notre standard

Une attention portée sur le taux d'appels décrochés des services

TAUX D'APPELS DÉCROCHÉS

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre d'appels perdus (sans réponse/microchocs) durant la période	2266	1827	2052	1787	1303	2302	1708	1322	1894	1773	1309	1619
Nombre total d'appels reçus quel que soit le motif durant la période	9903	9740	11367	10895	9842	11335	8849	7902	9599	8598	8599	7681
TAUX D'APPELS DÉCROCHÉS	77,1%	81,3%	81,8%	83,6%	86,7%	79,7%	80,7%	83,3%	80,3%	79,4%	77,8%	78,9%



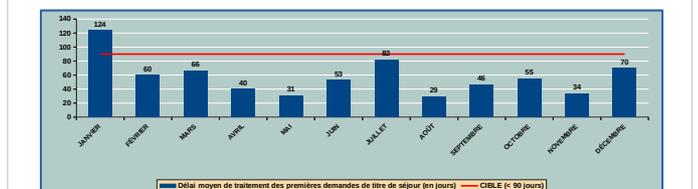
COMITE LOCAL DES USAGERS



Les indicateurs qualité 2021

DÉLAI DE TRAITEMENT DES 3ERE DEMANDES D'ADMISSION AU SÉJOUR

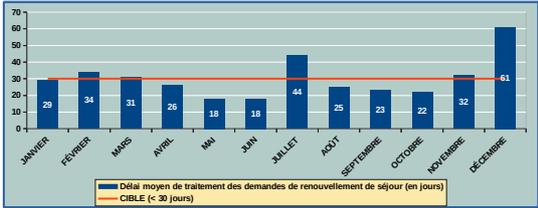
MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Délai moyen de traitement des premières demandes de titre de séjour	124	60	66	40	31	53	82	29	46	55	34	70
Nombre de décisions positives d'émission de premiers titres de séjour prises au cours du mois	60	191	272	338	234	386	332	511	419	755	826	394
Délai moyen de traitement des premières demandes de titre de séjour (en jours)	124	60	66	40	31	53	82	29	46	55	34	70



PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

Les indicateurs qualité 2021

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENOUVELLEMENT DE SÉJOUR												
MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de titre de séjour	29	34	31	26	18	18	44	25	23	22	32	61
NOMBRE DE DÉCISIONS POSITIVES DE RENOUVELLEMENT DE TITRE DE SÉJOUR PRISES AU COURS DU MOIS	82	207	183	205	126	270	210	279	299	503	270	116
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour (en jours)	29	34	31	26	18	18	44	25	23	22	32	61



PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

Les indicateurs qualité 2021

INDICATEURS	Objectif	T1/2021	T2/2021	T3/2021	T4/2021	Annuel 2021
Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	14 j	6	8	14	26	13,5
Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	14 j	4	4	4	4	4
Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	14 j	14	31	48	48	35,3

Carte d'identité – Passeport

Une année placée sous le signe de la reprise des flux (*déconfinement, ouverture des frontières, nouvelle CNI*) qui provoque la dégradation des délais et des stocks qu'une efficacité en hausse stabilisée à 95 titres instruits / jour / ETPO n'a pas suffi à endiguer

Délai RDV en mairie : T1 19 jours – T2 33 jours – T3 40 jours – T4 41 jours



A NOTER : PERMIS DE CONDUIRE

Le pic enregistré en mars de cette année (incidents techniques de l'outil PGA et l'injection brutale de 8 000 dossiers dans le stock de PC à traiter) explique le dérapage des délais au T2 ainsi que l'augmentation régulière du stock (plus de 12 000 dossiers fin août), un stock qui évolue au gré des flux entrants des demandes, des incidents de l'outil et des effectifs mobilisés sur le CERT

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

A l'écoute des usagers

Avril - Mai 2022

- ✓ Réaliser une enquête de satisfaction (accueil physique et téléphonique)
- ✓ Mettre en place un dispositif de recueil des suggestions – réclamations (formulaire et urne à l'accueil – formulaire Internet)
- ✓ Travaux de mise à jour du site Internet de la préfecture
- ✓ Signalétique des locaux (hall d'accueil – Bureaux administratifs)

Pour s'inscrire dans la démarche d'amélioration

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

Nos courriels types

Nous accusons bonne réception de votre courriel qui sera orienté en interne vers le service compétent au sein de la préfecture de la Charente.

Dans le cadre de notre démarche de qualité, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans les 5 jours ouvrés pour les demandes d'informations générales, les réclamations et les suggestions. Si votre demande nécessite un délai de traitement plus long, nous vous en informons.

Si votre demande concerne un dossier carte d'identité ou de passeport, d'immatriculation de véhicule ou de permis de conduire, vous trouverez toutes les informations utiles sur le site : <https://ants.gouv.fr>

Pour vous aider dans vos démarches permis de conduire et certificat d'immatriculation, la préfecture vous accueille du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et uniquement sur rendez-vous les après-midi de 14H00 à 16H00.

Le bureau des migrations et de l'intégration ne reçoit pas sur rendez-vous pris en ligne sur le site Internet de l'État www.charente.gouv.fr/rendez-vous.

Pour vos démarches administratives vous trouverez les renseignements les plus courants et les réponses d'ordre général à partir de la FAQ consultable sur le site Internet de l'État.

Vous pouvez également nous contacter au :
PRÉFECTURE DE LA CHARENTE
Tél. 05.45.97.61.00
Cordialement,
Les services de l'État en Charente

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

PLAN

- ✓ La démarche qualité « Qual-e-Pref »
- ✓ Bilan performance 2021 de la préfecture
- ✓ Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue
- ✓ Temps d'échange et de concertation

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE **COMITE LOCAL DES USAGERS** 

1^{er} semestre 2022

La feuille de route du déploiement de la démarche Qual-e-Pref

Septembre 2021	Octobre 2021 Avril 2022	4 et 5 Mai 2022	Mai - Juin 2022	Fin Juin 2022	Objectif : Juin 2022
Auto diagnostic	Mise en conformité avec le référentiel	Audit interne	Actions correctives	Audit externe	Labellisation de la Préfecture de la Charente
État des lieux de l'existant réalisé par le PGM avec les bureaux concernés	Élaboration et mise en œuvre du plan d'actions Mise en place de Groupe de travail	Pré évaluation réalisée par un auditeur interne au MI	Groupe de travail Ajustement du plan d'actions	Évaluation par Organisme extérieur	
					
COPIL DE LANCEMENT	COPIL mensuel de suivi	MI MAI COPIL BILAN AUDIT INT	JUIN COPIL PREPA AUDIT EXT	AUDIT EXTERNE	

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

2^{ème} semestre 2022

SERVICES PUBLICS+

Programme interministériel lancé par la ministre de la transformation et de la fonction publiques, « Services Publics + » (SP+) est un programme d'amélioration des administrations publiques centré sur l'expérience usagers « pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces, plus simples ».

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

SERVICES PUBLICS+

9 ENGAGEMENTS pour des services publics

- + PROCHES, + SIMPLES, + EFFICACES

1^{er} ENGAGEMENT: Confiance & Bienveillance, Droit à l'erreur

2, 3, 4, 5^{ème} ENGAGEMENT: Joignabilité, Accompagnement personnalisé, Orientation, Respect des délais

6^{ème} ENGAGEMENT: Transparence

7^{ème} ENGAGEMENT: Votre avis compte

9^{ème} ENGAGEMENT: Ecoresponsabilité

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

2^{ème} semestre 2022

France Services

Proche de vous au quotidien

France Services: 1 France Service à moins de 30 minutes de chez vous d'ici 2022

Poursuite du déploiement France Services

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

France Services, le nouveau visage du service public

- ✓ Neuf partenaires nationaux réunis en un lieu
- ✓ Deux agents (min.) dans chaque structure, formés par les partenaires
- ✓ Des horaires adaptés au quotidien des usagers
- ✓ Des locaux accessibles à tous, offrant confidentialité et convivialité
- ✓ Des formation initiales et continues des agents, au rythme de l'évolution des démarches
- ✓ Des partenariats locaux pour répondre aux besoins des usagers
- ✓ Une démarche d'aller vers concrétisée par des dispositifs innovants

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

Plus de 2000 France Services ouvertes dès janvier 2022

2055 FRANCE SERVICES

Localisation au 30/01/2022

France Services: 1 France Service à moins de 30 minutes de chez vous d'ici 2022

Commentaires

Grâce aux 2055 France Services labellisées au 1^{er} janvier 2022, 95% des Français disposent d'une France Services à moins de 30 min.

D'après les projections nationales, le second cap des 2 500 France Services réparties sur l'ensemble du territoire sera atteint à la fin 2022.

Les France Services sont en grande partie portées par les collectivités (64%), puis par le Groupe La Poste (18%) et des associations (14%). (1)

2/3 des France Services sont situées dans des territoires ruraux, 1/3 dans des zones urbaines dont 321 France Services en QPV.

PRÉFÈTE DE LA CHARENTE
Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS

En Charente :

- Objectif : 32 France Services
- A ce jour : 29 structures
 - 10 postales
 - 6 associatives
 - 13 territoriales
- Des dernières labellisations attendues jusqu'à la fin de l'année en Charente

CHARENTE (16)

29 FRANCE SERVICES dont 1 bus itinérant

● Commune dotée en France services
● Préfecture / sous-préfecture
● Autoroute
● Autre route principale



2^{ème} semestre 2022

Déploiement ANEF



L'Administration
Numérique
pour les Étrangers
en France
(ANEF)

L'Administration Numérique pour les Étrangers en France (ANEF) a pour objectif de dématérialiser toutes les démarches concernant les étrangers en France : séjour et accès à la nationalité.

Sur ce portail unique, l'utilisateur dispose d'un compte personnel où il peut suivre en temps réel l'avancée de son dossier :

- Validation de visa long séjour valant titre de séjour (VLS-TS)
- Une partie des premières demandes ou renouvellements de titre de séjour (étudiant, passeport talent, visiteur et duplicata)
- Demande d'autorisation de travail
- Déclaration de changement de situation (adresse)



PLAN

- ✓ La démarche qualité « Qual-e-Pref »
- ✓ Bilan performance 2021 de la préfecture
- ✓ Perspectives 2022 – Vers l'amélioration continue
- ✓ Temps d'échange et de concertation



A votre écoute pour progresser



Vos remarques et suggestions

Questions diverses



Merci pour votre participation