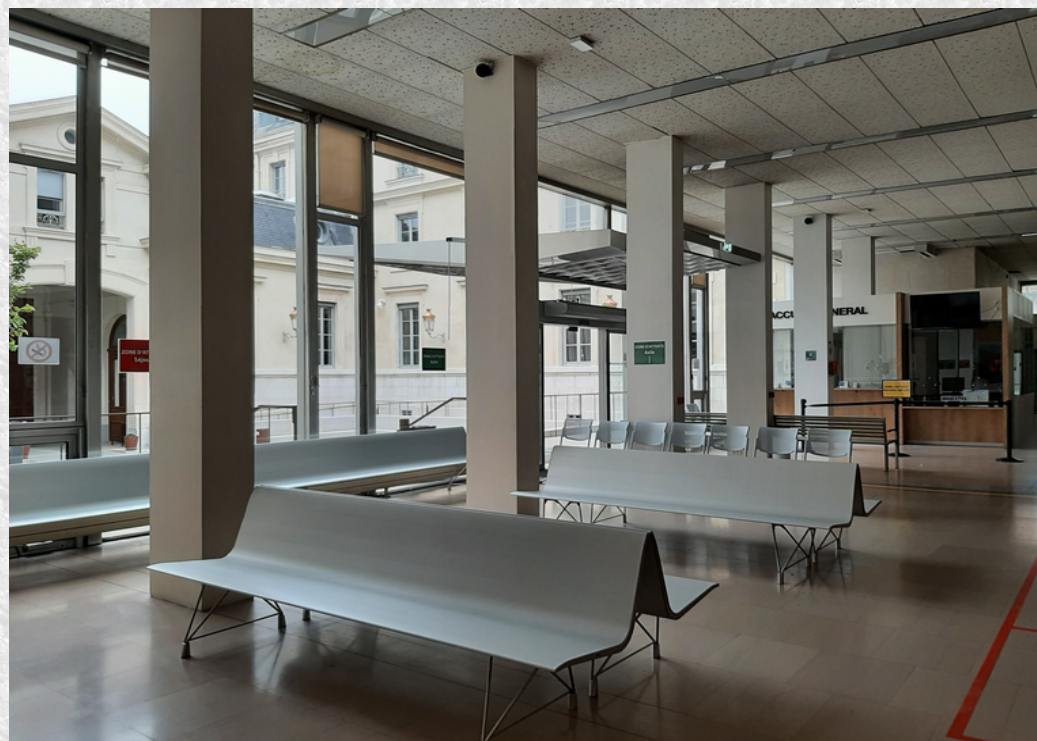


# COMITE LOCAL DES USAGERS 18 MAI 2022



# Ordre du jour



- 1) Bilan des actions mises en place
- 2) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction et enquête mystère téléphonique 2022
- 3) Projets de modèles de courriers/courriels et de leurs modalités de gestion
- 4) Le Plan stratégique de communication
- 5) Échange et recueil des suggestions des membres du comité local des usagers
- 6) Perspectives
- 7) Questions diverses

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref : Pilotage et animation**
  - Animation de la démarche, mise à jour régulière de la rubrique qualité/site internet et espaces documentaires internes
  - Mise en place/actualisation des outils : fiches de procédure, guide de l'accueil, registre d'accessibilité...
  - Élaboration et suivi du plan d'actions 2022
  - Renouvellement de l'enquête satisfaction et enquête mystère téléphonique
  - 4 réunions du comité de pilotage et réunion annuelle du Comité local des usagers

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- *Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref : nouveaux arrivants, formation et tutorat*
  - Outil mis en place pour l'accueil des nouveaux arrivants : fiches de procédures, mode opératoire
  - Élaboration d'un tableau recensant les conventions de tutorats et les formations suivies par les agents ayant une mission d'accueil, site internet et celles à mettre en place.
  - 59 agents à former (prise de poste/ou renouvellement) pour répondre aux exigences du référentiel ainsi que sur la lutte contre la fraude pour le CERT PC.

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref : nouveaux arrivants, formation et tutorat**
  - Mise à jour régulière d'une liste des formations existantes, correspondant aux exigences du référentiel
  - S'y ajoutent des formations proposées ponctuellement par le niveau régional sur les techniques d'accueil des publics étrangers, sociologie des populations étrangères, initiation à la langue des signes, savoir accueillir de manière adaptée les personnes en situation d'handicap, communiquer efficacement par courriel...

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref : nouveaux arrivants, formation et tutorat**
  - 2 sessions de formations sur l'écoute empathique au service accueil seront organisées à l'automne en Isère
  - Une formation initiation à la langue des signes : 4 agents inscrits
  - 3 agents ont suivi la formation sur les techniques d'accueil des publics étrangers début 2022
  - 6 agents du CERT PC concernés par la formation sur la lutte contre la fraude en juin
  - Tutorat : 14 premières conventions signées dans les services d'accueil général, service immigration et intégration et au CERT38

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- *Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref: aménagements des locaux et réorganisation de la signalétique*
  - Réinstallation de 2 panneaux à l'extérieur de la préfecture l'un dédié aux informations pour les usagers et l'autre à destination des usagers : horaires d'ouverture, pics d'affluence, affiche avec qr codes, affiche programme transparence et affiche avec résultats de l'enquête de satisfaction, charte de l'utilisateur
  - Adaptation des marquages au sol du hall et harmonisation de la signalétique d'orientation vers les guichets et des zones attente en cohérence avec eux

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref: aménagements des locaux et réorganisation de la signalétique**
  - Réorganisation du panneau d'affichage avec bannière dédiée aux engagements de la démarche qualité et de services publics +
  - Création d'une affiche avec qrcodes renvoyant sur le site ANTS (CNI/PSP, CIV, PC) et sur le site de la préfecture pour les titres étrangers et la prise de RDV
  - Remise en fonctionnement des écrans avec diffusion d'informations générales à destination des usagers
  - Réaménagement du point numérique et de sa signalétique



# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref : Suivi des suggestions & réclamations**
  - Rubrique dédiée mise en place, dans la section contact sur le site internet.
  - aucune suggestions et réclamations reçue tant par courriel que par courrier ou déposée dans l'urne, en matière de qualité de l'accueil des usagers.
  - Majorité des courriels reçus portent sur des demandes d'informations générales notamment sur difficultés d'obtention des rendez-vous pour le dépôt de dossiers au titre de séjour ainsi que des demandes sur l'avancement de dossiers au titre des permis de conduire, cartes grises, associations....

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref: suivi des suggestions & réclamations**
  - Au 12 mai 2022, 47 suggestions & réclamations reçues dont 1 par courrier ayant eu un accusé-réception dans les 5 jours
  - Elles sont transmises aux services compétents par la référente qualité, le jour même ou dans les 2 jours, afin que le service puisse y apporter une réponse.

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- **Poursuite des démarches vers la labellisation qual-e-pref: communication interne et préparation des audits**
- Développement de la communication interne : note, courriel et lettre d'information régulière, mémo et fiches réflexes...
- Dossier de candidature préparé par la référente qualité, validé par la Secrétaire Générale et transmis à la préfecture de région et au ministère
- Audit interne le 29 avril dernier
- Audit externe le 31 mai 2022

# 1) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



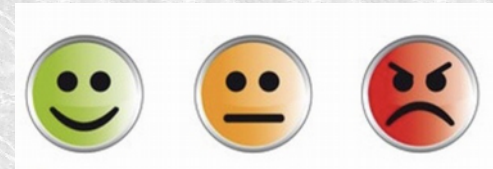
## ■ *Suivi des indicateurs*

- Tableau de bord des indicateurs mis en place
- Le tableau 2021 a été mis en ligne sur le site internet/services de l'État/préfecture et Sous-Préfectures/rubrique qualité
- Les indicateurs portent sur le site internet, les réseaux sociaux, le serveur vocal interactif, les délais de réponses aux courriers et courriels, l'enquête de satisfaction le pilotage
- Les délais de traitement des titres → programme transparence et qualité
- Tableau 2022 : 1<sup>er</sup> trimestre

# Echanges Questions/Réponses



## 2) Résultats de l'enquête de satisfaction 2022



🔵 Cf diaporama dédié

### ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA PRÉFECTURE DE L'ISÈRE 2022



## 2) Résultats 2022 de l'enquête mystère téléphonique



- Enquête réalisée du **2 au 16 mars 2022** par la préfecture 73
- **16** questions posées sur différents thèmes : démarches cartes grises, obligation pneu neige, concours, candidature pour remplacement en préfecture, création d'entreprise, réglementation chiens, coordonnées DDPP...
- Bon accueil des standardistes mais l'un d'eux semble souvent se renseigner auprès des collègues car nouvel arrivant certainement

## 2) Résultats 2022 de l'enquête mystère téléphonique



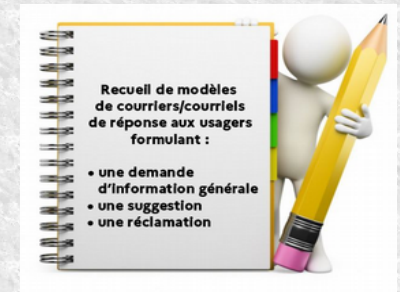
- Une réponse a été donnée à toutes les questions
- En dehors des horaires d'ouverture au public, les standardistes répondent bien aux appels
- SVI a été mis à jour mais va être complété : engagement dans une démarche qualité, horaires d'ouverture, conditions accès à la préfecture notamment PMR, 3400 ANTS,



# Echanges Questions/Réponses

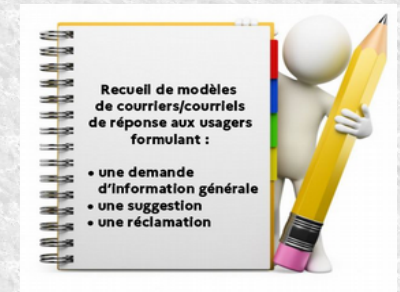


### 3) Projets de courriers/courriels



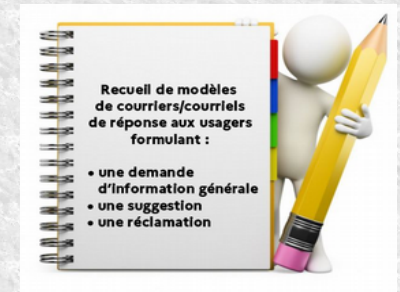
- Conformément au référentiel qual-e-pref, des modèles d'accusés de réception et de lettres types ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriels/courriers de demandes d'informations générales et de suggestions-réclamations des usagers
- Ces modèles de courriels/courriers types doivent être soumis pour avis au comité local des usagers

### 3) Projets de courriers/courriels



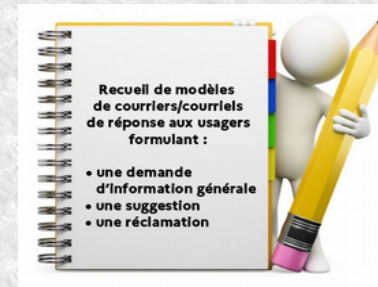
- Des modèles ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriels/courriers de demandes d'informations générales et de suggestions-réclamations
- 19 modèles types de réponses aux courriels et courriers des usagers relatifs à des demandes d'informations générales ont été rédigés
- Certains ont été mis à jour suite aux évolutions réglementaires, dématérialisation des titres ou réorganisation de services

### 3) Projets de courriers/courriels



- Le recueil de modèles de courriers & courriels vous sera transmis avec le compte-rendu
- Les membres du CLU sont invités à faire part de leur avis dans un délai de 15 jours

### 3) Projets de courriers/courriels



Intitulé	Observations
1) Permis de conduire	
2) Permis de conduite International	
3) Échange de permis de conduire étrangers	
4) CIV (cartes grises)	
5) CNI/passeports	
6) Points numériques et maisons France services	MAJ 26/04 /2022
7) Relevé intégral et solde points PC	MAJ 26/04 /2022
8) COMED/Récupération de points	MAJ 26/04 /2022
9) Demande d'asile	MAJ 26/04 /2022
10) Renouvellement attestation de demandeurs d'asile	MAJ 26/04 /2022
11) Demande de naturalisation	MAJ 26/04 /2022
12) Titres de séjour (1ère demande et renouvellement)	MAJ 26/04 /2022
13) Titres de séjour étudiants scientifiques	MAJ 26/04 /2022
14) Titres de séjour passeports de talents	MAJ 26/04 /2022
15) Regroupement familial	MAJ 26/04 /2022
16) Documents pour séjour/pré-accueil	MAJ 26/04 /2022
17) Titres de voyage réfugiés	MAJ 26/04 /2022
18) Autorisations de travail d'un salarié étrangers	Création 26/04 /2022
19) Associations	MAJ 26/04 /2022

# Echanges Questions/Réponses Avis membres du CLU



## 4) Plan de communication de la préfecture



- Conformément au référentiel qual-e-pref, la stratégie éditoriale de la préfecture doit être évaluée annuellement
- Élaboration d'un plan annuel de communication

## 4) Plan de communication de la préfecture



- La communication interministérielle départementale
- Les missions du bureau de la communication interministérielle
- Les outils de la communication : les réseaux sociaux, les relations presse, le site internet de la Préfecture
- Le réseau départemental des chargés de communication



## 4) Plan de communication de la préfecture



- Le plan de communication :
- Est défini, à partir des objectifs fixés par le Préfet, et dans le cadre des priorités ministérielles,
- en concertation avec les services de l'État concernés,
- Il porte sur les principaux axes de communication de l'État dans le département.

## 4) Plan de communication de la préfecture



- Axe 1 : Promouvoir l'État dans ses fonctions régaliennes de protection du citoyen et de garant de la sécurité
- Axe 2 : Promouvoir les actions des services de l'État (interministérialité)
- Axe 3 : Communication des grandes échéances de la citoyenneté et des actions de mémoire
- Axe 4 : Communication interne
- Axe 5 : Communication de crise.

# Echanges Questions/Réponses Avis membres du CLU



## 5) Recueil des suggestions des membres du CLU en matière de qualité



## 5) Perspectives



- Audit externe 31 mai 2022
- Labellisation attendue pour juin 2022
- Poursuite de la mise en œuvre de la démarche
- Formation à des agents du CERT 38 sur la lutte contre la fraude en juin 2022 et ceux ayant une mission d'accueil à l'automne 2022
- Déploiement de services publics + avec notamment la mise en place de « je donne mon avis avec SP+ »
- Audit de renouvellement 18 mois après, soit environ au mois de novembre 2023

## 6) Questions diverses





**PRÉFET  
DE L'ISÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Merci de votre attention**

