



**PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun départemental
Mission Performance**

Comité local des usagers

Jeudi 6 janvier 2022 à 14h30



PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Participants

- Association le ROC
- Délégué départemental défenseur des droits
- MDPH
- FAL 19
- APAJH 19
- Le secours populaire
- UFC que choisir 19
- CCAS Tulle
- DDT
- DDETSPP



**PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ordre du jour :

- 1) Démarche « Qual-e-pref »
- 2) Guides l'accueil et de l'accessibilité
- 3) Site internet « mes démarches en ligne » et les FAQ avant / après
- 4) Enquêtes de satisfaction et des bornes
- 5) Résultats des exigences de qualité - indicateurs qualité
- 6) Démarche de prise en compte des réclamations et de leur suivi
- 7) Délai de réponse des demandes d'information générale et modèle type de réponse
- 8) Nouvelle signalétique de la préfecture
- 9) L'information sur l'amélioration des services existants de la préfecture : BCAI (Bureau de la coordination administrative)



PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

1) Démarche « Qual-e-pref » (1/3)

Garantir au public
la meilleure qualité de service
au travers d'engagements précis
et transparents,
dans un contexte d'évolution
de la relation avec les usagers
marqué par la numérisation
de l'administration.

Objectif ministériel :
une labellisation
de 100 % des préfectures
d'ici la fin de l'été 2022

**La préfecture
de la Corrèze**
*prévoit d'obtenir une
labellisation Qual-e-pref
en mai 2022.*



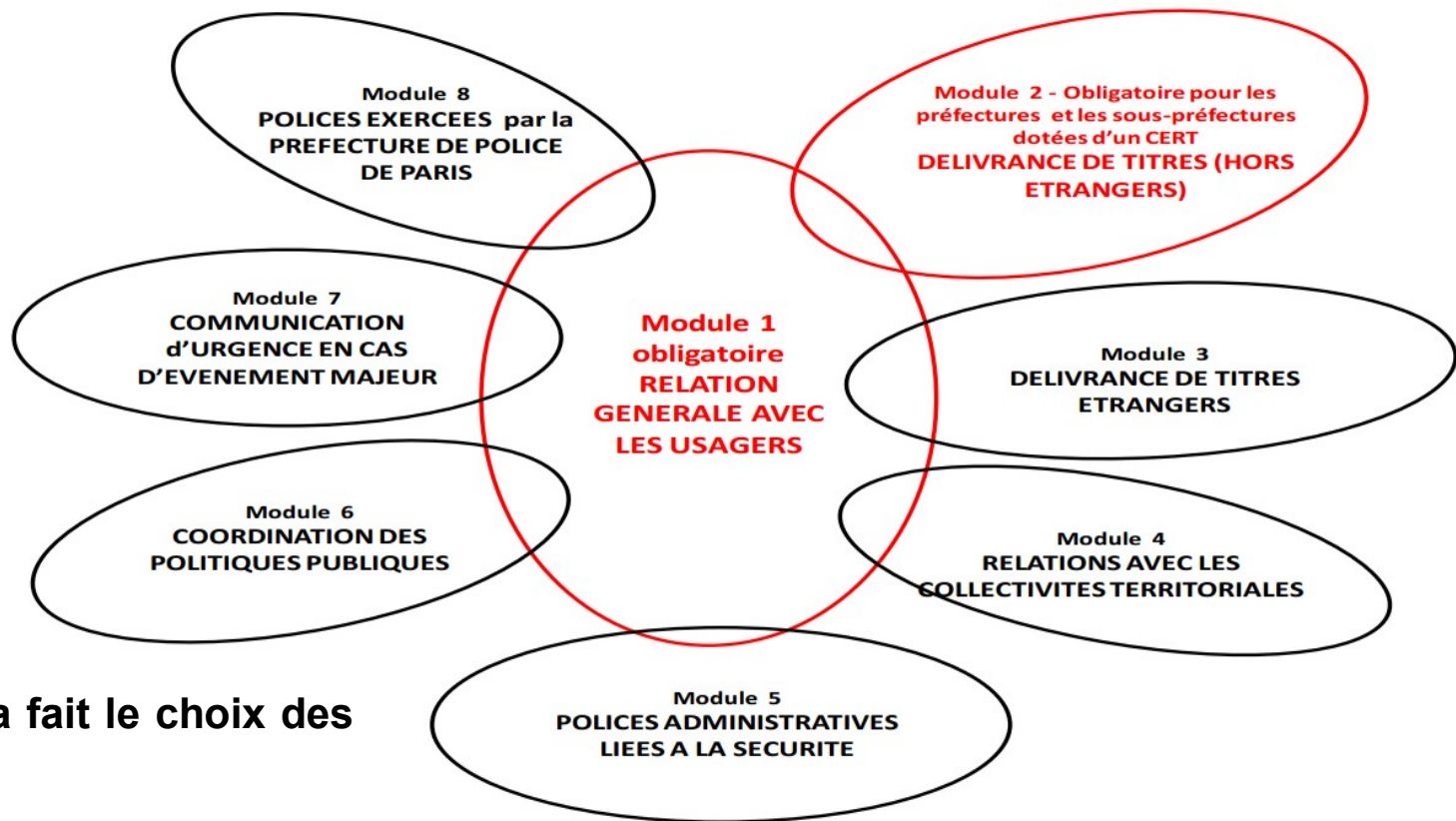
PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

1) Démarche « Qual-e-pref » (2/3)

Architecture

8 modules
=
1 module général
+
7 modules métiers



La préfecture de la Corrèze a fait le choix des modules optionnels 3 et 7

1) Démarche « Qual-e-pref » en Corrèze (3/3)

Module 1 :

Relation générale
avec les usagers
(accueil général,
points d'accès
numériques,
services étrangers)

20 engagements

Canaux de contact :

- Physique
- Téléphone / standard
- Courriers / courriels de demande d'information générales + réclamations / suggestions
- Internet et réseaux sociaux

Module 3 :

Délivrance
de titres étrangers

10 engagements

Canaux de contact :

- Physique
- Courriers / courriels de demande d'information générales + réclamations / suggestions
- Internet
- Lutte contre la fraude
- Aide à la complétude des dossiers

Module 7 :

Communication
d'urgence
en cas
d'évènement majeur

4 engagements

Canaux de contact :

- Prévention des risques majeurs par l'information
- Gestion des événements majeurs (plan ORSEC, vigipirate ...)
- Fonctionnement du centre opérationnel départemental (COD)
- Gestion de crise
- Exercices



**PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

2) Présentation du **guide l'accueil des usagers** et du **guide d'accessibilité** (*en cours de finalisation – non diffusable*)

3) Site internet « mes démarches en ligne » et les FAQ (1/2)



The screenshot shows the website interface with a navigation bar at the top containing: Services de l'État, Politiques publiques, Actualités, Publications, Démarches administratives, and Vous êtes. Below the navigation bar, there is a 'Partager' section with social media icons and a date 'Mis à jour le 28/10/2021'. The main content area is divided into several sections:

- Accueil**: A central banner for 'Les 3R' (Réduisons, Réutilisons, Recyclons) with the hashtag #LesBonnesHabitudes. Below it, text states: 'Chaque année, 326 millions de tonnes de déchets sont produits en France par les activités économiques et les ménages selon l'Ademe. Diminuer notre production de déchets, c'est économiser les ressources épuisables de la planète mais aussi limiter les (...)'. To the right, a section titled 'Les « 3R », qu'est-ce que c'est ?' contains the text: 'La relance, c'est aussi en Corrèze !' and 'COVID-19 : Levée du port du masque en extérieur en Corrèze'.
- Démarches administratives**: A grid of service tiles including: 'Accueil des étrangers', 'Prendre un rendez-vous', 'Système d'immatriculation des véhicules', 'Certificat de non-gage', 'Professions réglementées', 'Permis de conduire', 'Passport', and 'Carte nationale d'identité'. Below this grid is a button for 'Particulier, professionnel, association' with the text 'Saisir les services de l'État'.
- Actualités**: A section at the bottom left with the text 'Trouver et contacter l'espace France Services proche'.

A red arrow labeled 'Insertion' points to the 'Actualités' section.

3) Site internet « mes démarches en ligne » et les FAQ (2/2)

Démarches administratives

Étrangers : vos démarches
Titres d'identité
Permis de conduire
Démarches véhicules
Professions réglementées
Sécurité et ordre public (sports, manifestations, vidéo protection, etc)
Associations
Distinctions honorifiques
Démarches pour les professionnels
Transport, Négoce et courtage de déchets dangereux ou non
Professions et activités réglementées
Démarches en lignes

Etrangers : vos démarches



Titres d'identité



Permis de conduire



Démarches véhicules



Professions réglementées



Sécurité et ordre public

Associations



Distinctions honorifiques



Démarches pour les professionnels



Transport, Négoce et courtage de déchets dangereux ou non



Professions et activités réglementées

Armes



Démarches en ligne

4



2 bornes
d'enquêtes de satisfaction tactiles

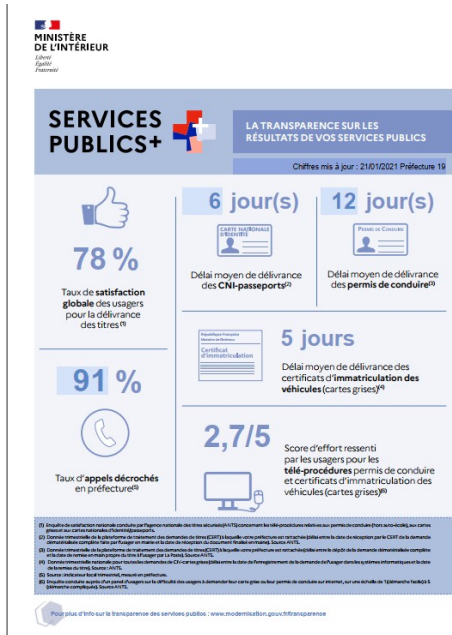
Accueil général
Préfecture

Accueil des
ressortissants
étrangers



Enquête de satisfaction disponible sur le site internet
Enquête de satisfaction disponible à l'accueil général /
point numérique
Et accueil des ressortissants étrangers (papier)

5) Présentation des résultats et indicateurs qualité



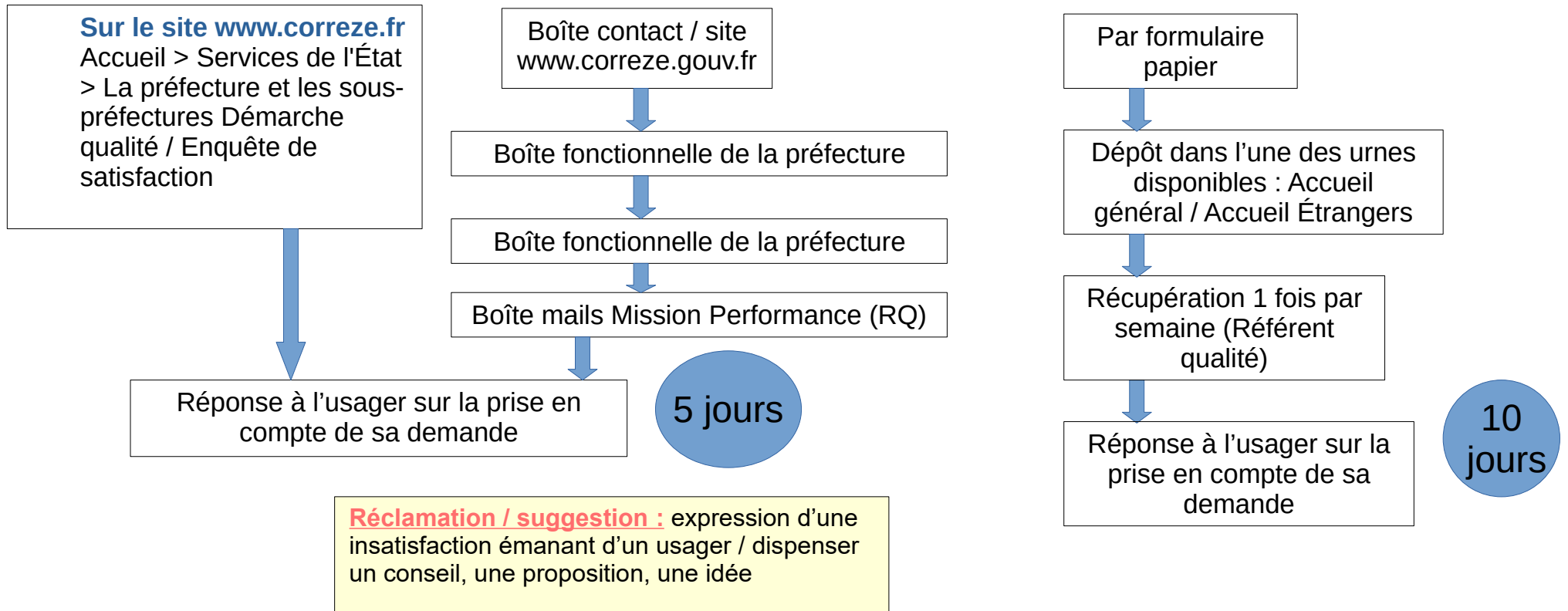
Données trimestrielles
(déjà affiché et mis en ligne)

Données mensuelles
(disponibilités au fil de l'eau)

Données annuelles
(disponibilités au fil de l'eau)

6) Prise en compte des réclamations et / ou suggestions

Les réclamations et/ou suggestions peuvent se faire de 3 manières différentes:



7) Délai de réponse des demandes d'information générale et modèle type de réponse

Une demande d'information est une demande pour laquelle une réponse peut être apportée sans qu'il soit nécessaire d'instruire.

La demande d'information porte sur toutes questions relatives sur :

- les conditions d'accès (adresse, horaires, accessibilité, prise de rendez-vous ...)
- les démarches et la constitution de dossiers (possibilité de démarches à distances, communication du serveur vocal interactif, délai d'une procédure ou démarche, explication pour constituer un dossier ...)

	Demandes d'informations (sans instruction)	Réclamations et/ou suggestions
Courriel	5 j ouvrés	5 j ouvrés
Courrier papier	10 j ouvrés	10 j ouvrés
Urne	/	10 j ouvrés

Réponses - Présentation de courrier type

Demandes d'informations générales et aux réclamations / suggestions

- Émetteur du courrier
- Date et lieu d'émission
- Coordonnées de l'émetteur
- Coordonnées du destinataire
- Objet du courrier
- Bloc signature : Nom + prénom / qualité du signataire
- Coordonnées de la préfecture

Réponses - Présentation des courriels type

Demandes d'informations générales et aux réclamations / suggestions

- **Signature de la messagerie d'une boîte individuelle**

Prénom Nom
Fonction
Bureau / service

Adresse administrative
Téléphone
www.correze.gouv.fr

- **Signature de la messagerie d'une boîte fonctionnelle**

Bureau / Service
Préfecture de la Corrèze

Adresse administrative
Téléphone
www.correze.gouv.fr

8) Nouvelle signalétique de la préfecture

a) Façade la préfecture

- Accueil général : affichage des horaires d'ouverture, des différents bureaux ...
- Accueil des étrangers : affichage des horaires d'ouverture

b) Accueil général : marquage, identification des différents pôles (accueil, points numériques + identification des différents services et salles de réunion)

c) Accueil Étrangers : identification du point spécifique (accueil point numérique), salle d'attente (affichage)

c) Mise à jour des panneaux d'identification des étages (services, bureaux, salles de réunions)

Une commission « signalétique » se réunie le 7 janvier 2022.

9) Amélioration de la prise en charge des courriels : permis de conduire et étrangers

A ce jour, la plupart des mails qui arrivent sur la boîte fonctionnelle sont des mails qui portent sur des questions relatives au permis de conduire et aux démarches de demandes de titres étrangers.

De même, le contenu des demandes d'information générale est assez similaire et redondant. Afin de faciliter l'accès à l'information, **2 foires aux questions** ont été créées et vont être mises en ligne sur le site ainsi que les **boîtes fonctionnelles dédiées**.

Avant

Site internet
Contact



Boite préf – contact
Mail : question PC / Etranger



Transmission
Service
pour réponse



Réponse
à l'utilisateur

AR
USAGER

A partir de février 2022

Site internet
FAQ
KO



Boite fonctionnelle
Permis
Mail : question PC



Boite Permis
Mail :
AR + Réponse PC



Boite préf – contact
Mail : question PC



AR spécifique / automatique :
USAGER
réorientation pour envoi
sur BAF PC ou FAQ

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

Compte rendu CLU

- Présentation de la démarche (cf ordre du jour)
- Points évoqués par les invités (hors préfecture)
 - Rupture numérique, éloignement des services publics, dématérialisation
 - Démarches uniquement en français
 - Adaptation aux personnes sourdes et malentendantes
 - Accompagnement des associations
 - Importance d'avoir un lien avec la préfecture (dossiers difficiles)
 - Signalétique contradictoire et obsolète
- Nouveau Comité local des Usagers dans un an