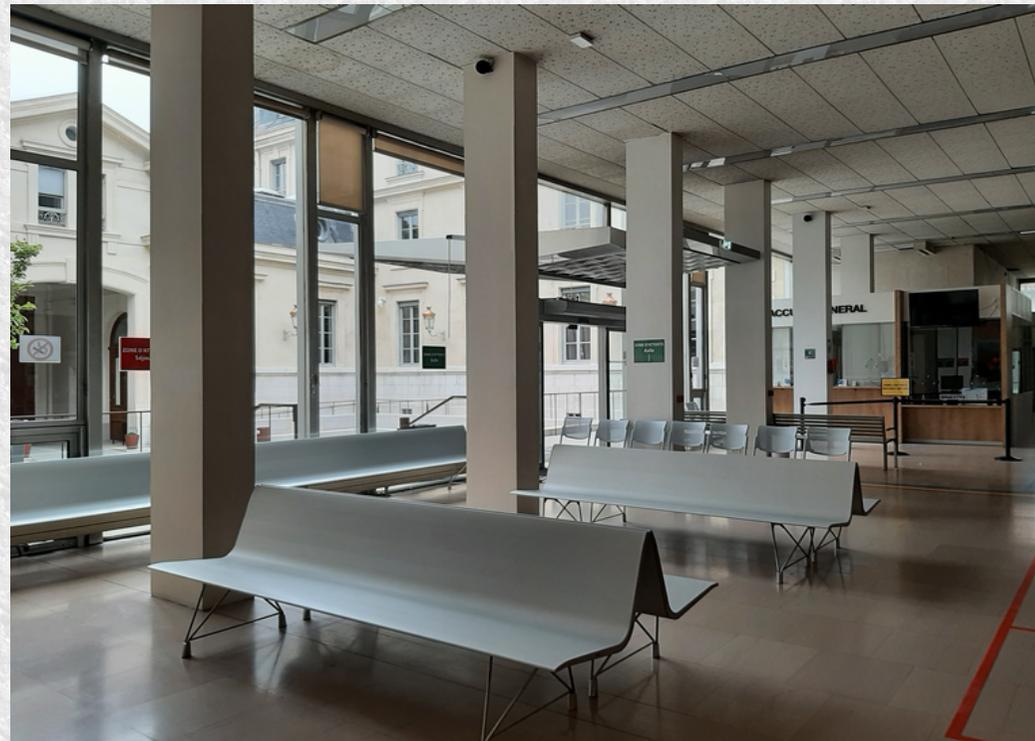
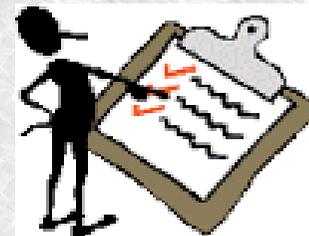


COMITE LOCAL DES USAGERS 18 MAI 2022



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^{er} trimestre

Echanges Questions/Réponses

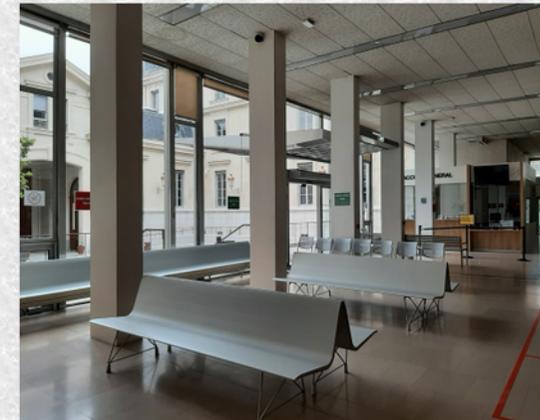


2) Résultats de l'enquête de satisfaction 2022



● 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



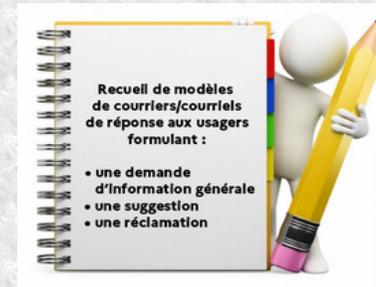
- Des modèles ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriels/courriers de demandes d'informations générales et de suggestions-réclamations
- 19 modèles types de réponses aux courriels et courriers des usagers relatifs à des demandes d'informations générales ont été rédigés
- Certains ont été 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



Merci de votre attention

