

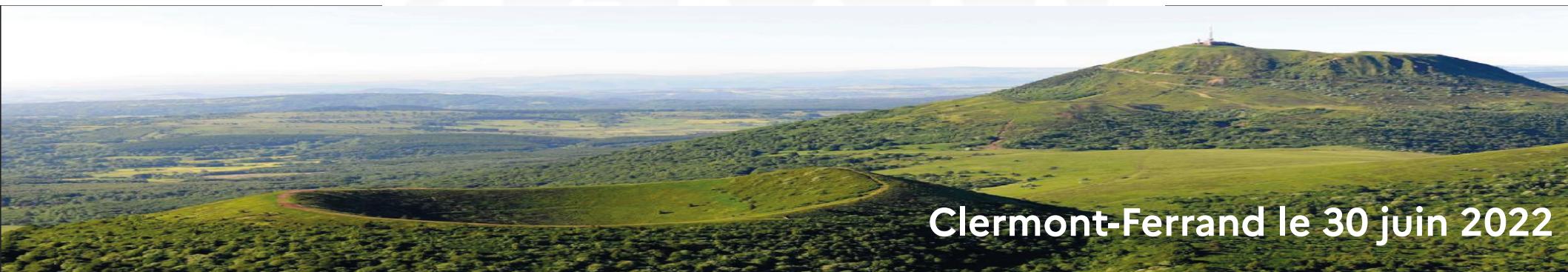


**PRÉFET
DU PUY-DE-DÔME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Comité local des usagers



Clermont-Ferrand le 30 juin 2022

Ordre du jour

- 1 Présentation simple de la démarche
- 2 Enquêtes de satisfaction et enquêtes mystères
- 3 Actions associées
- 4 Messages types
- 5 Communication
- 6 Indicateurs qualité / Axes de progressions
- 7 Vos propositions, suggestions d'amélioration



Qual-e-Pref : le label qualité des préfectures



- Label créé fin 2018, successeur de Qualipref 2.0
- Préfecture labellisée avec l'ancien label en décembre 2015
- Objectif de labellisation fin septembre 2022

Module 1 : relations générales avec les usagers (20 engagements)

Accueil
Physique

Accueil
téléphonique

Courriers /
e-mails

Site internet

Réseaux
Sociaux

+

Module 2

(3 engagements)

Délivrance de
titres
(hors étrangers)
CIV

Module 1 : relation générale à l'utilisateur.

- nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services,
- un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal,
- à votre écoute pour progresser,
- nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service,
- nous nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge,
- nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente,
- nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation,
- un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent,
- nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national "34 00" dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers),
- nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente,
- nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet,
- nous vous délivrons une information administrative numérique fiable,
- nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique,
- plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres,
- si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé,
- nos courriers et courriers électroniques sont compréhensibles et complets,
- nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé,
- nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriers électroniques de demande d'informations pour réduire nos délais,
- nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter),
- nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

Module 2 : délivrance des titres (hors étrangers).

- vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier,
- nous nous organisons pour délivrer nos titres dans un délai raisonnable,
- une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

Site internet /

Publications | Démarches administratives

Circulaires préfectorales

Concours et recrutements

Consultation du public

Cartes et données

Décisions préfectorales

Enquêtes publiques

Marchés publics

Démarche qualité

Démarche qualité



[charte de l'utilisateur](#) (format pdf - 113.7 ko - 06/04/2022)

[Chartes Twitter et Facebook](#)

[La politique qualité](#) +

[Engagements qualité](#) +

[Enquête de satisfaction](#) +

[Comité local des usagers](#) +

[Suggestions / réclamations](#) +

[Registre d'accessibilité](#) +



23 engagements



200 actions réparties sur 8 services

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.

2.1

Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

6.2

La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil (démarcation au sol à une distance suffisante, réglage des hygiaphones, dispositifs d'isolation sonore quand les locaux le permettent, notamment).

Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.

8.4

Votre recherche est simplifiée sur le SVI qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers



Un comité composé de représentants d'usagers

- ◆ représentants d'associations
- ◆ représentants d'organismes d'aides aux usagers
- ◆ le Défenseur des droits

& de représentants de l'Administration

- ◆ 4 représentants de la préfecture et du secrétariat général commun



Un lieu de transparence où l'Administration présente ses résultats sur la qualité

- ◆ indicateurs Qual-e-pref
- ◆ résultats des enquêtes de satisfaction physiques, téléphoniques et au point d'accueil numérique
- ◆ résultats des appels et e-mails mystères
- ◆ réclamations/suggestions

& ses actions d'amélioration passées et futures



Un lieu d'écoute et d'échange

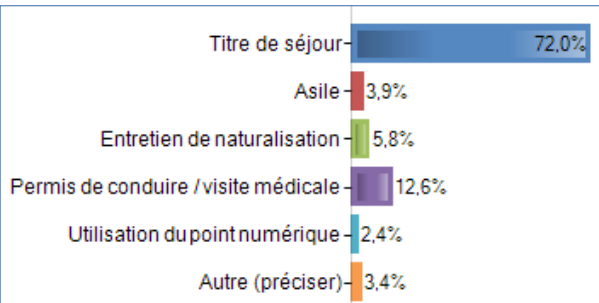
- ◆ avis sur le bilan de la qualité
- ◆ remarques sur les e-mails types
- ◆ suggestions d'amélioration à étudier

pour une relation de confiance avec les usagers

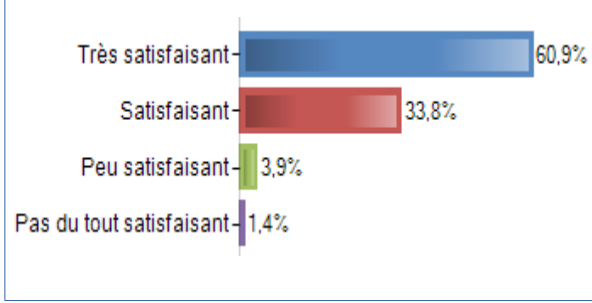
- ◆ bilan au prochain CLU des propositions formulées
- ◆ publication sur le site internet de la préfecture du compte-rendu du CLU

Accueil physique : 207 réponses

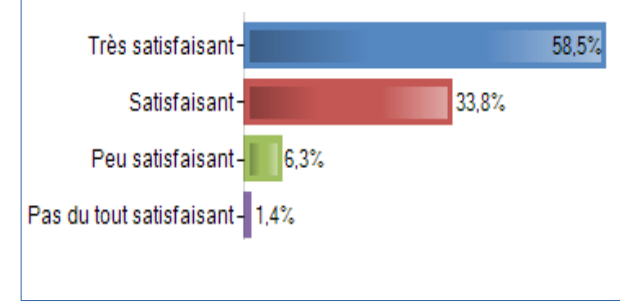
Raison de la venue en préfecture



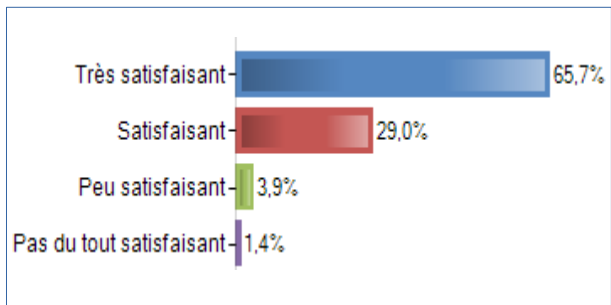
Orientation dans les locaux et prise en charge



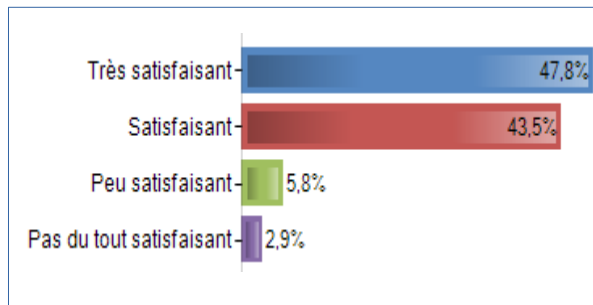
Délais d'attente dans les locaux



Accueil et courtoisie



Confidentialité des espaces d'accueil et d'attente

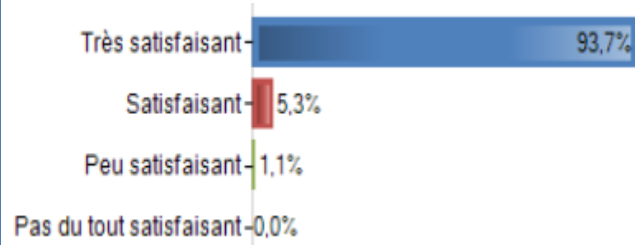


Remarques enquête satisfaction

Catégorie	note	Commentaire
attente locaux	TS	Un petit point à signaler concernant les délais de rendez-vous. Personnellement j'ai pris un rendez-vous me 18 avril (jour férié que je ne savais pas) et j'ai eu une annulation presque à la dernière minute. Une fois sur place tout était bon.
		Je suis très contente de venir. J'ai reçu une carte vite même.
		Vous êtes adorables merci beaucoup
Orientation	satisfaisant	A l'accueil en revanche le personnel est sympathique et humain
Courtoisie		super accueil, des gens souriants, ça fait plaisir
Orientation		personnel à l'écoute, sentiment d'être le bienvenu.
Courtoisie		Réactivité de la personne qui m'a pris en charge à l'accueil
Délais		très sympa à l'accueille personnel génial
Délais		En avance
Courtoisie		L'agent était super sympa
Orientation		l'accueil est super
Confidentialité		L'attente très organisée
Délais		c'était vite le rendez-vous et très bien. Merci
Courtoisie		très bonne écoute
Orientation		parfait
Délais		assez rapide
Courtoisie		ils sont professionnels dans leur travail
Confidentialité	satisfaisant	Beaucoup de monde
Délais	satisfaisant	Administration = accueil. Éviter de héler dans le couloir le public. Avoir le sourire priorité
Courtoisie	Peu satisfaisant	Manque de sourire
Confidentialité		on écoute les informations personnelles d'autres personnes. La sonorisation est à améliorer
Confidentialité		Localisation / place d'attente n'est pas bien identifiées
Délais	TS	Délais de traitement de dossier : peu satisfaisant
Courtoisie	pas du tout satisfaisant	Docteurs difficile
Courtoisie	pas du tout satisfaisant	Lorsque je viens à la préfecture, j'ai l'impression de n'être qu'un dossier de plus à traiter. Le personnel est peu agréable en général

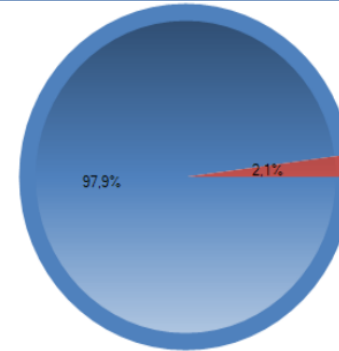
Point d'accueil numérique : 95 réponses

Courtoisie



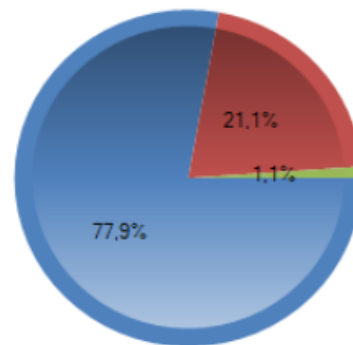
Langage simple et compréhensible

Oui
Non



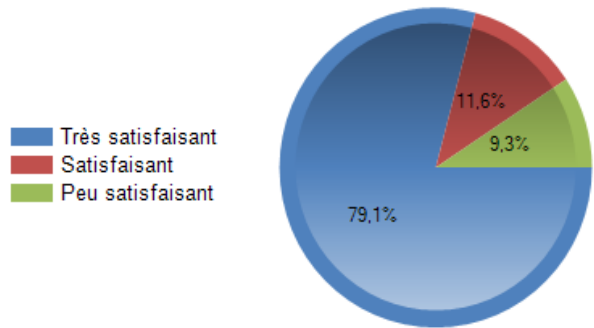
Confidentialité et sécurité des données saisies

Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant

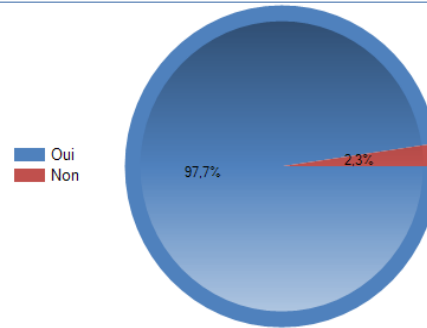


Accueil téléphonique : 44

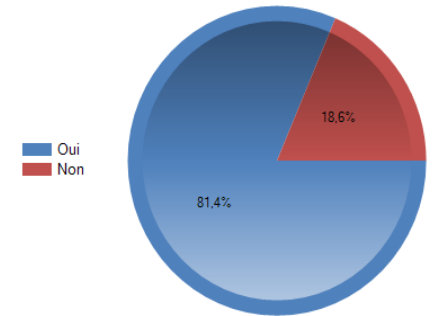
Courtoisie



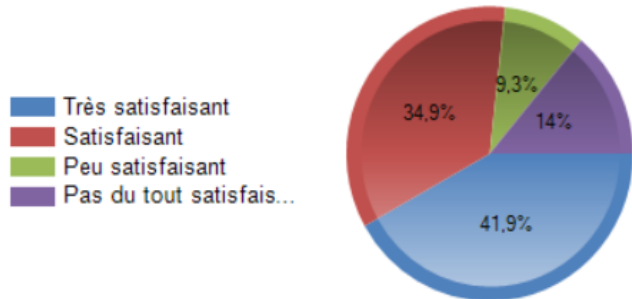
Langage simple et compréhensible



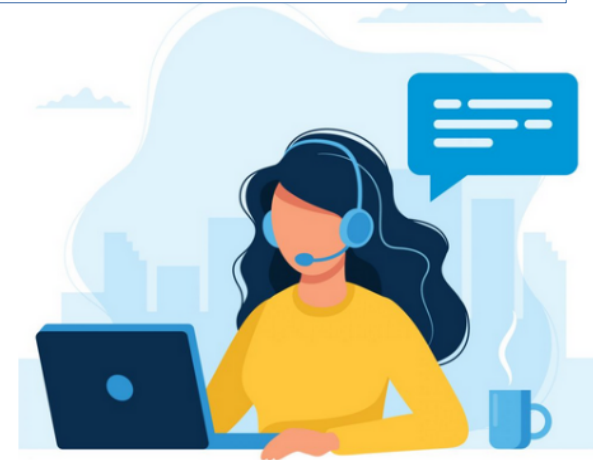
Réponse adaptée à la situation



Délais d'attente pour nous joindre



Notre point le plus perfectible

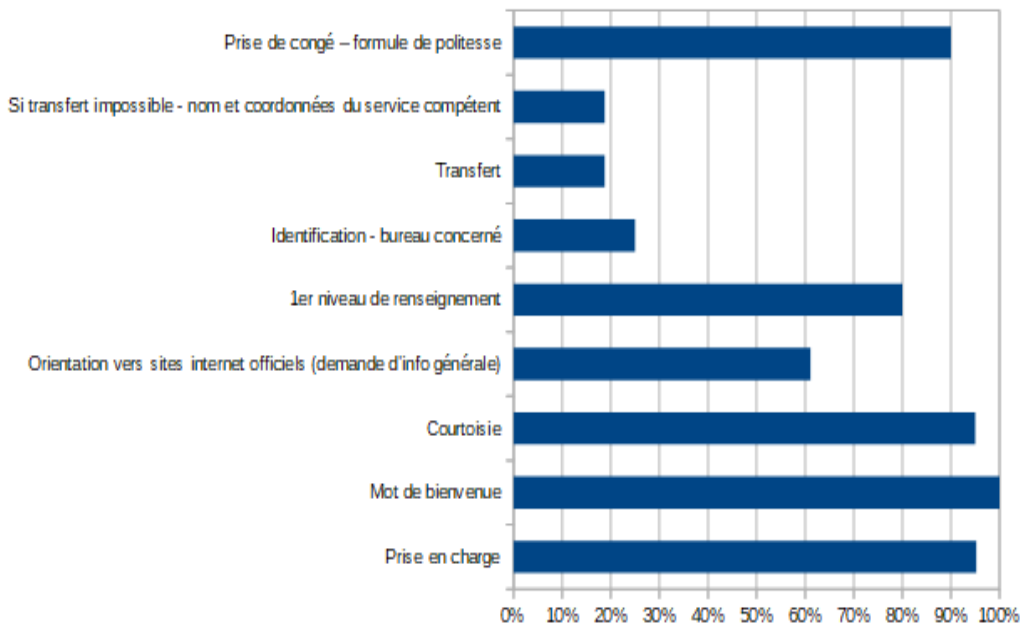




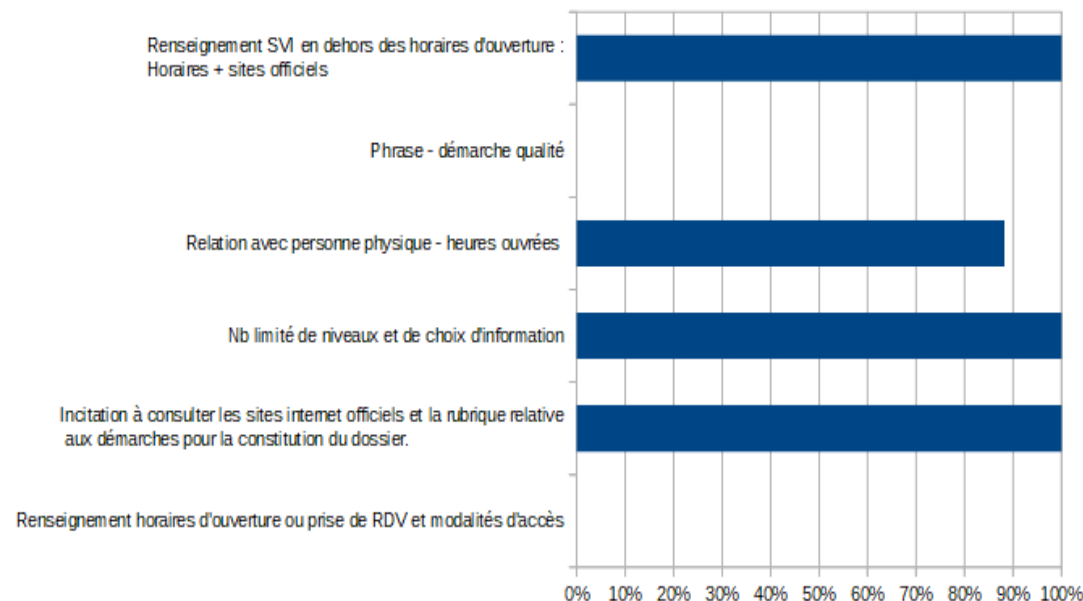
- 23 appels mystères passés au mois de mai

Nombre moyen sonneries Standard : 4

Appels



SVI



3 actions mises en place



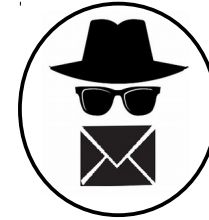
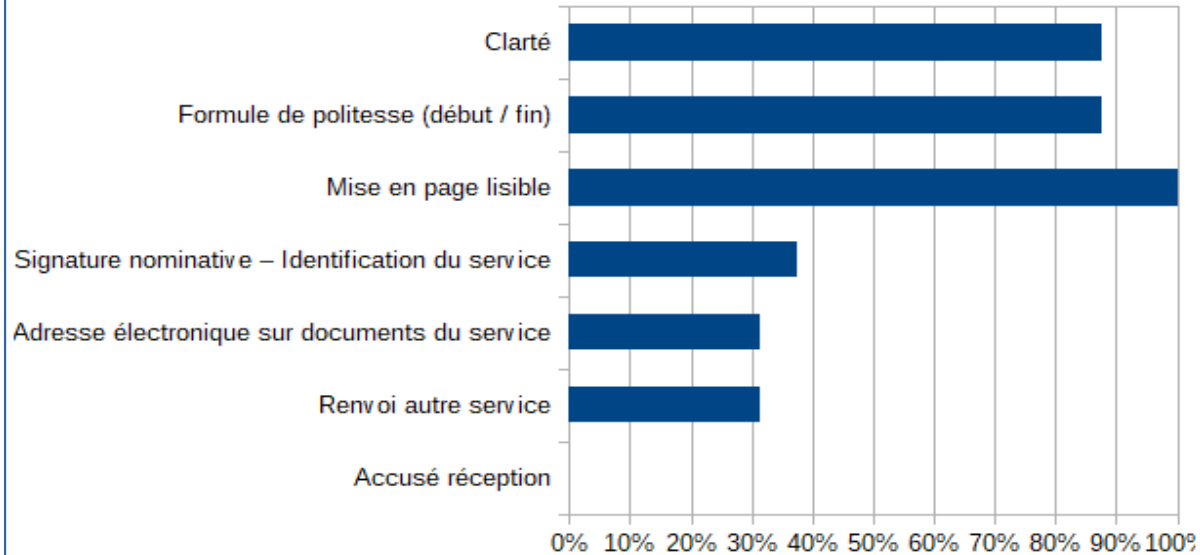
Ajout des horaires d'ouverture sur le SVI

Ajout d'une annonce concernant la démarche qualité sur le SVI

Formation des agents à l'accueil téléphonique (rafraîchissement)

E-mails

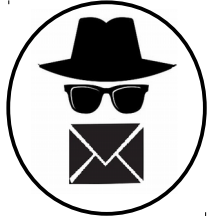
■ E-mails mystères



19 e-mails mystères en mai
4 en juin

Messages sans réponse : 4





3 actions mises en place



Mise en place d'accusés de réception avec informations

Mise en place de signatures électroniques complètes
et permettant l'identification

Présentation des résultats en comité de pilotage
pour action dans les domaines perfectibles



Accusés de réceptions



Message général

Bonjour Madame, Monsieur,

La préfecture du Puy-de-Dôme accuse réception de votre message.

S'il s'agit d'une simple demande d'information générale ne nécessitant aucune recherche particulière, vous obtiendrez une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

S'il s'agit d'un problème complexe nécessitant des recherches spécifiques, ce délai moyen ne s'applique pas.

Pour toute question concernant votre demande de titre de séjour et si vous n'avez pas trouvé la réponse sur le site internet de la préfecture vous pouvez contacter le service immigration sur :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/formulaire-de-contact-63>

Les procédures relatives aux certificats d'immatriculation et aux droits à conduire s'effectuent sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : <https://ants.gouv.fr/>

Pour toute réclamation relative à ces procédures, <https://ants.gouv.fr/> ou appeler le 34.00.

Vous pouvez être accompagnés dans vos démarches par les maisons France services (liste disponible sur <http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>), et le point numérique de la préfecture du Puy-de-Dôme (sur rendez-vous à prendre obligatoirement au 04.73.98.63.08).

Pour les informations relatives à une carte nationale d'identité ou à un passeport, vous devez vous adresser à votre mairie. Vous pouvez suivre en ligne l'évolution de votre demande sur <https://ants.gouv.fr>.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Le pôle logistique, courrier, accueil
Bureau relation aux usagers – courrier
Préfecture du Puy-de-Dôme – Secrétariat général commun
18, Boulevard Desaix
63 033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>





Accusés de réceptions



Pour le service de l'immigration et de l'intégration

Bonjour Madame, Monsieur,

La préfecture du Puy-de-Dôme accuse réception de votre message.

S'il s'agit d'une simple demande d'information générale ne nécessitant aucune recherche particulière, vous obtiendrez une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

S'il s'agit d'un problème complexe nécessitant des recherches spécifiques, ce délai moyen ne s'applique pas.

Pour toute question d'ordre général, vous pouvez consulter la page dédiée au service de l'immigration et de l'intégration sur le site internet de la préfecture <http://www.puy-de-dome.gouv.fr/titres-de-sejour-etrangers-r2028.html> qui est mise à jour régulièrement. Elle vous permet de trouver rapidement une réponse à vos questions d'ordre général les plus courantes. Cette page vous donne également accès à toutes les démarches dématérialisées (renouvellement de récépissé, demande de duplicata, demandes de titres de séjour dématérialisées, etc.).

Pour une demande concernant le suivi de votre dossier administratif, vous pouvez adresser votre question au service de l'immigration et de l'intégration : <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/formulaire-de-contact-63> ou prendre rendez-vous au guichet renseignement de la préfecture : <https://www.rdv.puy-de-dome.gouv.fr/booking/create/829>

Si vous êtes un employeur, une seule adresse : pref-employeurs-etrangers@puy-de-dome.gouv.fr. Une réponse est apportée dans les meilleurs délais.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Le pôle logistique, courrier, accueil
Bureau relation aux usagers – courrier
Préfecture du Puy-de-Dôme – Secrétariat général commun
18, Boulevard Desaix
63 033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>





Accusés de réceptions



Suggestion / réclamation

Madame, Monsieur,

La préfecture du Puy-de-Dôme accuse réception de votre message.

S'il s'agit bien d'une suggestion / réclamation concernant la qualité de notre accueil, vous obtiendrez une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

Merci de votre retour concernant la qualité de l'accueil en préfecture.

Bien cordialement.

Le référent qualité
Secrétariat général commun du Puy-de-Dôme
18, Boulevard Desaix
63 033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>

Erreur sur le site internet

Bonjour Madame, Monsieur,

La préfecture du Puy-de-Dôme accuse réception de votre message.

Merci d'avoir signalé une erreur sur notre site internet, nous prenons en compte votre remarque.

Cordialement.

Le service de la communication interministérielle
Préfecture du Puy-de-Dôme
18, Boulevard Desaix
63 033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>





Courriers / e-mails types



**PRÉFET
DU PUY-DE-DÔME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Préfecture du Puy-de-Dôme

Clermont-Ferrand, le

Bureau relations aux usagers
Pôle logistique-courrier-accueil
Affaire suivie par :
Informations générales 1
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr

Objet	: objet de la réponse
Référence	: votre courrier du...
Pièce(s) jointe(s)	: liste des pièces nécessaires...

[Formule de politesse ouverture],

[Contenu clair]

[Formule de politesse fin].

Prénom Nom
fonction

Madame / Monsieur / Prénom Nom
Qualité
Adresse
Code postal / Ville

Préfecture du Puy-de-Dôme
Adresse postale :
18, boulevard Desaix
63 033 Clermont-Ferrand – Cedex 1
Tél. : 04.73.98.63.63
Courrier électronique : pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
Internet : www.puy-de-dome.gouv.fr

Rédaction : Réponse à votre demande d'information générale - Occidental (Windows-1252)

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils ?

Envoyer Destinataires Orthographe Joindre Sécurité Enregistrer

Expéditeur : SGC63

Pour : xxxxxx@gmail.com

Sujet : Réponse à votre demande d'information générale

Texte principal Largeur variable

Bonjour Madame, Monsieur,

[contenu clair]

Cordialement.

Informations générales 1

Bureau relation aux usagers
Pôle logistique, courrier, accueil

18, boulevard Desaix, 63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
www.puy-de-dome.gouv.fr



**PRÉFET
DU
PUY-DE-DÔME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*


Secrétariat général commun
du Puy-de-Dôme



identification



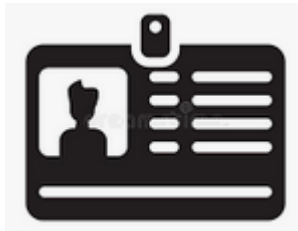
Modèle de badge


**PRÉFET
DU PUY-DE-DÔME**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Accueil général

Pierre


Secrétariat général commun
Pôle logistique, courrier, accueil
Bureau relation aux usagers



Signatures

Informations générales 1
Bureau relation aux usagers
Pôle logistique, courrier, accueil

18, boulevard Desaix, 63 000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04.73.98.63.63
pref-public@puy-de-dome.gouv.fr
www.puy-de-dome.gouv.fr


**PRÉFET
DU
PUY-DE-DÔME**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général commun
du Puy-de-Dôme





Présentation du service de la communication interministérielle (SCI)

- Le SCI est le point d'entrée de la communication des services de l'État sur le périmètre suivant : préfecture, sous-préfectures, directions départementales interministérielles, unités territoriales des directions régionales, etc.
- Une stratégie de communication de l'État dans le Puy-de-Dôme poursuivant 3 objectifs principaux : **1/ Maintenir une information permanente** à destination du grand public et des partenaires de l'État **2/ Mettre en lumière la mise en œuvre des politiques publiques de l'État dans le département** **3/ Assurer la communication de crise** en cas d'évènement
- **3 vecteurs principaux de communication :**

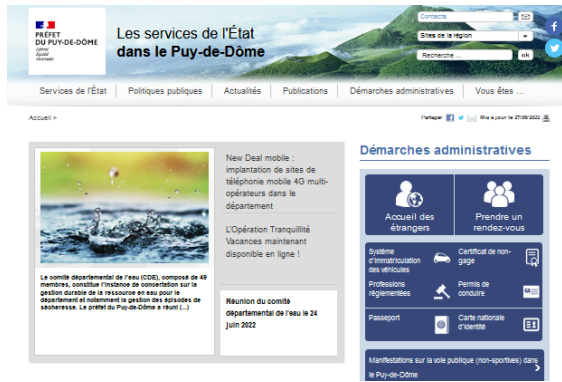
LA MONTAGNE



3 auvergne rhône-alpes

Et autres médias présent dans le 63

Relations presse



Site Internet des services de l'État
<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/>



Réseaux sociaux
– comptes certifiés @Prefet63 –

Accueil
téléphonique

Taux d'appels aboutis au niveau général (2^e trimestre)

90 %

Site internet

Taux de connexions au site internet (1^e trimestre)
(Nbre de visites sur le site / Nbre d'habitants du département)

8 %

Réseaux
Sociaux

Nombre de vues en moyenne par jour sur les réseaux
sociaux (1^{er} trimestre)

Facebook
23000

Twitter
2800

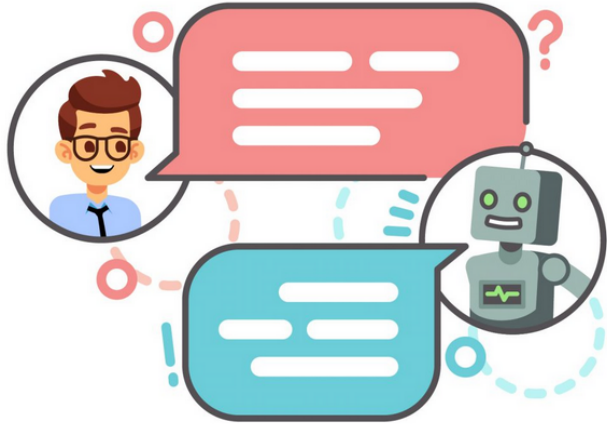
Délivrance de
titres
(hors étrangers)

Délai moyen de traitement des télé-procédures CIV
(imputable au CERT)

4
jours

Domaine	Module	Eng ^t	Indicateur	Libellé	Objectif 2022	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Accueil téléphonique	1		IM714	Taux d'appels aboutis général	90%	89%			90%		
	1	1		Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	90%	/					
Site internet Réseaux sociaux	1	1 et 11		Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	90%	/	/	/			
	1	11	IM106	Taux de connexion au site internet de l'État	5%	8%	7%	10%			
	1		IM109	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	2%	4%	5%	4%			
Suggestions réclamations	1	3		Taux de réponse aux suggestions et réclamations reçues par e-mail dans le délai de 5 jours ouvrés	95%	/	/	/	/	/	/
	1	3		Taux de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier / urne dans le délai de 10 jours ouvrés	95%	/	/	/	/	/	/
	1	3		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par e-mail (en jours)	5 jours	/	/	/	/	/	/
	1	3		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier / urne (en jours)	10 jours	/	/	/	/	/	/
Demandes d'information Générale	1	17		Taux de réponse aux courriers de demandes d'information dans le délai de 10 jours ouvrés	75 à 80%	/	/	/	/	/	/
	1	17		Taux de réponse aux e-mails de demandes d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	75 à 80%	/	/	/	/	/	100%
	1	17		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par e-mail (en jours)	5 jours	/	/	/	/	/	1
	1	17		Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	10 jours	/	/	/	/	/	/
Points numériques	1	15		Nombre d'usagers aux points numériques (Site préfecture)	sans	80	77	93	80	113	250
	1	2 et 15		Taux de satisfaction – PAN – confidentialité	90%	99%					
Délivrance de titres (hors titres étrangers)	2	22	IM343	Délai moyen de traitement des télé-procédures CIV	17 jours	4	4	4			
	2	23	IM412	Taux de dossiers de fraude en matière d'immatriculation des véhicules détectés par le CERT /1000	0,5‰	2,37	3,01	3,25			

**Temps d'attente téléphonique,
notamment pour les commissions médicales**



Durée du SVI

ZONE DE CONFIDENTIALITÉ

Confidentialité des espaces



Mise en place de doubles commandes au point numérique pour améliorer la confidentialité des données



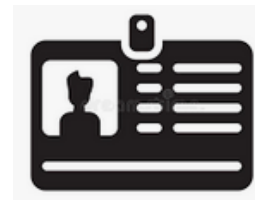
Mise en place de filtre d'écrans « confidentialité »



SVI en partie en Anglais : mais peu utilisée



Mise en place de badges d'identification





Souhais et suggestions d'amélioration usagers



À vous !





Questions ?