



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Réunions annuelles qualité 2023



**SERVICES  
PUBLICS+** 

## **LISTE DES PARTICIPANTS**

### Préfecture de l'Aube :

M. Mathieu ORSI, secrétaire général, président

M. Reynald BENMIR, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)

Mme Valérie PIOT, directrice de la citoyenneté, de la légalité et des collectivités locales (DCL2)

M. Bertrand GALLANT, chef du bureau de la sécurité intérieure et des polices administratives (BSIPA)

Mme Leyla OZTURK, cheffe du pôle accueil, courrier et standard – SGCD et correspondante SP+

Mme Katherine RUIZ, adjointe du chef du bureau des élections et des missions de proximité (BEMP)

Mme Vanessa SCARCIELLO, cheffe section instruction au CERT Permis de conduire

Mme Claudine RAYMOND, référente qualité, cellule performance – SGCD

M. Romain BOLLEY, assistant qualité, cellule performance - SGCD

### Invités extérieurs :

M. Jean WISSON, directeur adjoint de la direction départementale des finances publiques

M. Laurent DLÉVAQUE, directeur départemental de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

M. Denis MAILIER, représentant l'association des maires ruraux de l'Aube

M. Jean-Jacques MORDIN, président de l'union départementale des associations familiales

Mrs Hubert BRUNEEL et Rémy DUFAUT, ligue des droits de l'Homme

### Référents départementaux SERVICE PUBLICS + :

Mme Valérie GRUYER - DDT / Mme Florence ROY – sous-préfecture de Nogent sur Seine /

Mme Julie VOYARD – sous préfecture de Bar sur Aube



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# COMITÉ LOCAL DES USAGERS

## Site Préfecture labellisé Qual-e-Pref

# Sommaire

**1. résultats 2023**

**2. amélioration des services 2023**

**3. projets nationaux 2024**

**4. vos souhaits et suggestions**

# 1. résultats 2023

## a. enquêtes de satisfaction et mystères

*réalisées en juillet 2023 en mode dégradé pendant les travaux du hall d'accueil principal*

- accueil / points numériques / téléphonie
- résultats selon les critères du référentiel Qual-e-Pref

Résultats détaillés des enquêtes sur :

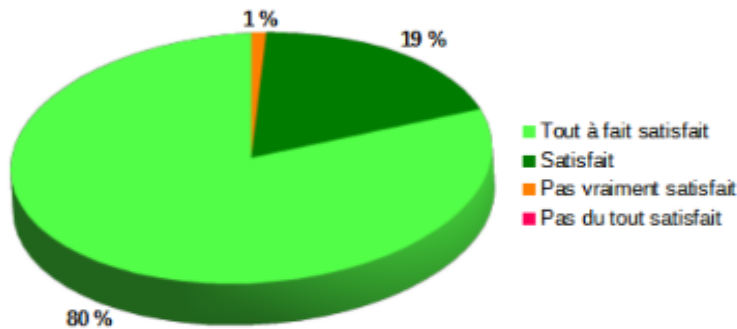
<https://www.aube.gouv.fr/Publications/Activite-des-services-de-l-Etat/La-prefecture-de-l-Aube-obtient-l-e-label-Qual-e-pref/Les-resultats/Nos-resultats>



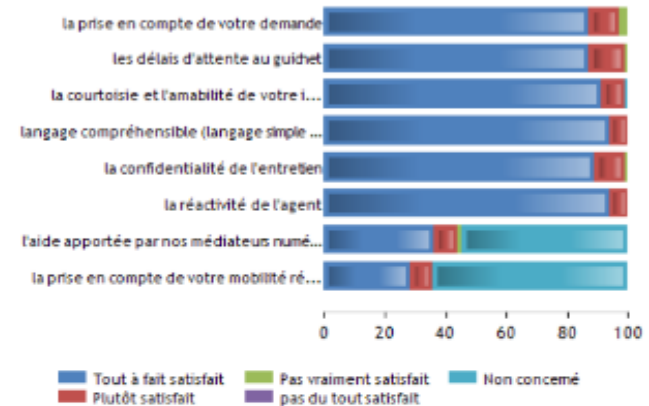
## Enquête de satisfaction accueil physique juillet 2023 - site préfecture



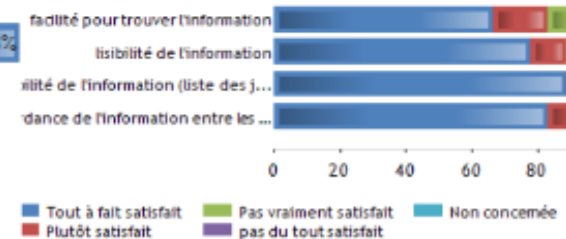
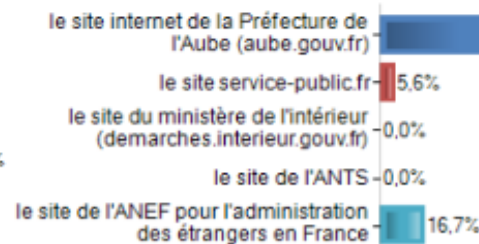
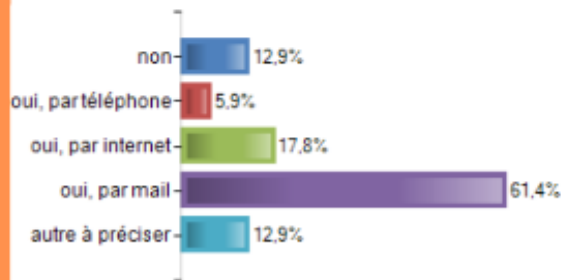
**99 %**  
Niveau de satisfaction



### Qualité d'accueil



### Vos recherches d'informations en amont



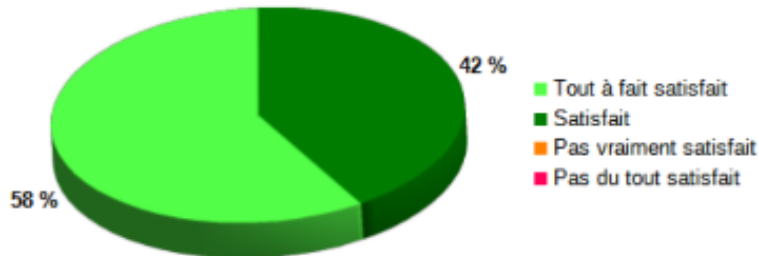
**améliorations** : confort et éclairage dans le hall rénové / gestionnaire file d'attente / toilettes adaptées PMR

- **Précisions de l'administration** : 104 questionnaires collectés = 28 % du flux sondé

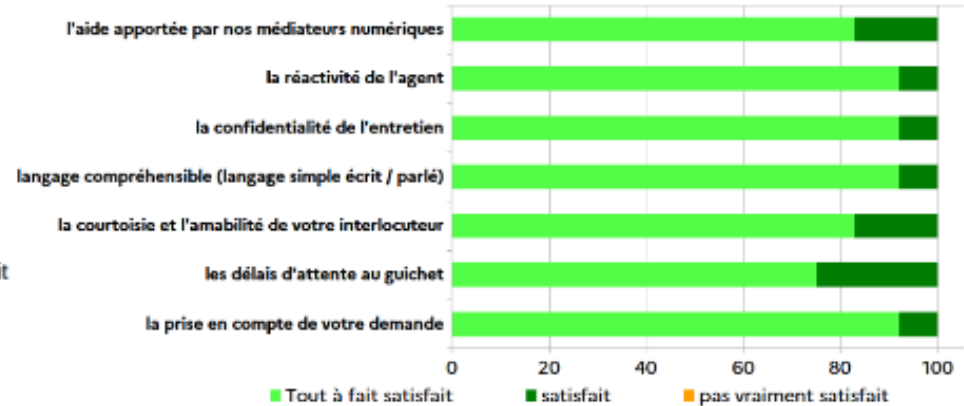
## Enquête de satisfaction point numérique juillet 2023 - site préfecture



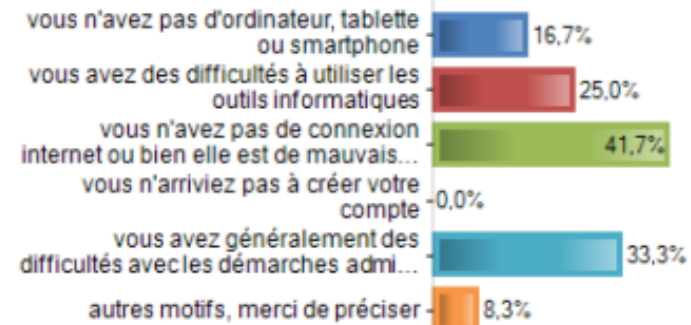
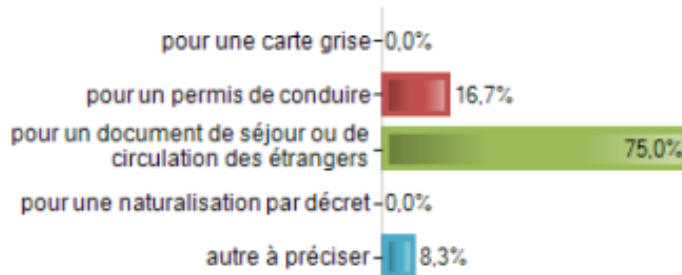
**100 %**  
Niveau de satisfaction



### Qualité d'accueil



### Motifs d'accompagnement



**améliorations** : meilleur éclairage dans le hall rénové / ouverture d'un 3ème point d'accueil numérique

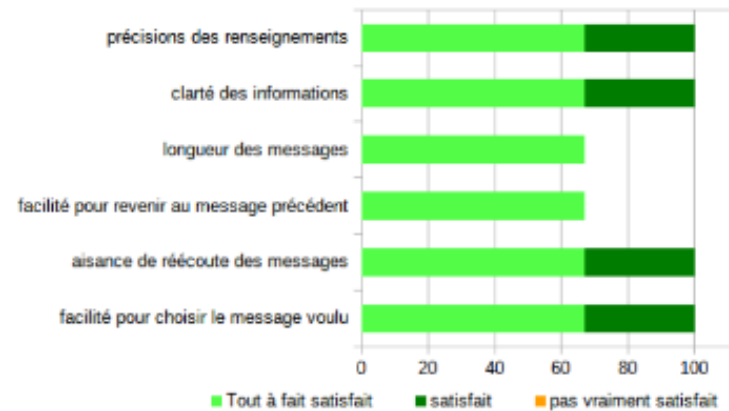


## Enquête de satisfaction téléphonique juillet 2023 - site préfecture

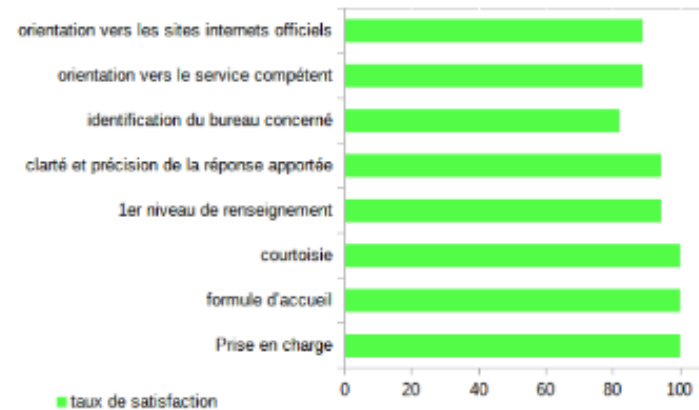
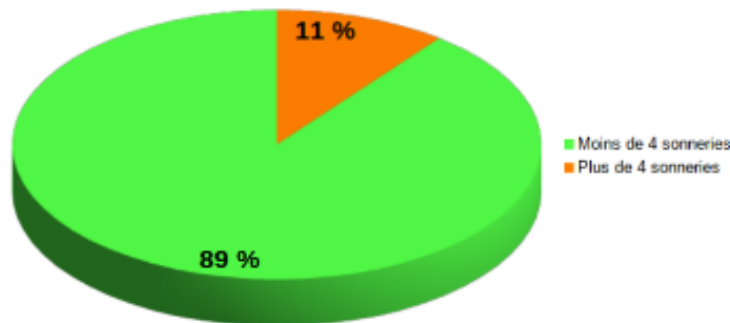


standard automatique

**99 %**  
Niveau de satisfaction



mise en relation avec le personnel du standard




**améliorations :** soutien accru par les services métiers / amélioration des transferts d'appel

## Enquête in situ : satisfaction selon les critères du référentiel (cible > 75%)

Libellé	2023	2022	2021
% de satisfaction « globale »	99%	97%	91%
% de satisfaction « sur la courtoisie et l'amabilité »	99%	97%	100%
% de satisfaction « sur la confidentialité »	98%	99%	100%
% de satisfaction « sur des termes simples et compréhensibles »	99%	99%	100%
% de satisfaction « sur les délais d'attente (hall) »	98%	96%	100%
% de satisfaction « sur le confort et l'éclairage de l'accueil »	99%	91%	88%
% de satisfaction « sur les équipements mis à disposition »	aucun en mode dégradé travaux	93%	85%
% de satisfaction « sur la signalétique intérieure et l'orientation »	98%	99%	100%
% de satisfaction « sur la signalétique extérieure »	93%	100%	100%
% de satisfaction « sur la prise en compte des personnes handicapées »	100%	100%	100%
% de satisfaction « sur la prise en compte des difficultés »	100%	90%	100%

## **b. suivi des indicateurs**

Accueil physique (nombre d'usagers par an)	2022	2023	évolution
Séjour des étrangers	6 783	7 034	3,7 %
Demandeurs d'asile	2 334	1 558	-33,2 %
Accompagnement numérique	750	715	-4,7 %
Récupérations droits à conduire (sanctions / annulations)	661	938	41,9 %
Accueil téléphonique	2022	2023	évolution
Appels entrants	67 344	59 681	-11,4 %
Flux serveur vocal interactif	24 793	21 757	-12,2 %
Taux d'appels décrochés (cible > 90%)	94 %	94 %	/
Taux de mise de mise à jour du <u>SVI</u> en 3 jours ouvrés	100 %	100 %	/
Courriels <i>(à partir de notre périmètre d'observation)</i>	2022	2023	évolution
Taux de réponse en 5 jours ouvrés (cible > 85%)	93 %	96 %	3 %
Délais moyens de réponses en jours (cible < 5 j)	2,5 j	2,9 j	13 %
Courriers <i>(à partir de notre périmètre d'observation)</i>	2022	2023	évolution
Taux de réponse en 5 jours ouvrés (cible > 85%)	100 %	91 %	-9 %
Délais moyens de réponses en jours (cible < 10 j)	7 j	8 j	14 %

Internet et réseaux sociaux 	2022	2023	évolution
Nombre de visites sur le site internet	336 983	440 204	31 %
Taux de connexions au site internet (cible > 5%)	8,9 %	11,5 %	30 %
Taux de mise à jour du site internet en 3 jours ouvrés	100 %	100 %	/
Taux d'engagements sur les réseaux sociaux	15,7 %	18,9 %	21 %

Chaque semaine, un point interne est fait par Mme la Préfète sur ses déplacements avec communication par :

- voie de presse
- d'invitation de presse
- de post sur les réseaux sociaux

CERT Permis de conduire	2022	2023	évolution
Flux entrants (moyenne mensuelle en nombre de dossiers)	10 303	10 728	4,1 %
Flux sortants ((moyenne mensuelle en nombre de dossiers)	14 551	14 358	-1,3 %
% de dossiers mis en attente (moyenne annuelle)	20,4 %	19,6 %	-4,1 %
% de dossiers rejetés (moyenne annuelle)	9,3 %	9,8 %	5,2 %
Stock à traiter en équivalent jours (au 31/12)	4 j	3,6 j	-10,0 %
Délai médian (au 31/12)	12 j	17 j	41,7 %
Délai moyen (au 31/12)	24 j	22 j	-8,3 %
Taux de fraude documentaire détectée (moyenne annuelle)	0,44 ‰	0,46 ‰	4,5 %

délai médian = entre la date d'arrivée dans le PGA et la date de fin d'instruction

délai moyen = entre le dépôt de la demande dématérialisée complète par l'utilisateur et la date de remise en main propre du titre par la poste.

## État des lieux 2023 :

- dysfonctionnements techniques suite bascules applicatives
- renfort en contractuels pour juguler le stock en hausse nationale
- excellente efficacité : 74 dossiers / jour / instructeur (record = 85)
- formations internes et externes

## Perspectives :

possible augmentation des flux entrants en raison du permis de conduire à 17 ans, qui devrait se lisser fin 2024

Délais ANTS – programme de transparence	T4 2022	T4 2023	évolution
Délai moyen trimestriel de mise à disposition des CNI/PSP	24 j	14 j	-42 %
Délai moyen trimestriel de mise à disposition des CIV	8 j	7 j	-13 %
Délai moyen trimestriel des demandes de permis de conduire	36 j	43 j	19 %
Taux de satisfaction des usagers pour la délivrance des titres	77 %	84 %	9 %
Score d'effort ressenti par les usagers sur les téléprocédures ANTS (sur 5)	2,7	2,7	

\* délai moyen de mise à disposition = délai entre dépôt de la demande dématérialisée par l'utilisateur et la remise en mains propres du titre par La Poste

Plus d'infos sur : <https://www.aube.gouv.fr/Publications/Le-programme-transparence>

Délais des titres de séjour	cible	Moyenne 2022	Moyenne 2023	évolution
premières demandes	90 j	68 j	82 j	21 %
renouvellements	30 j	58 j	55 j	-5 %

Volumétrie des décisions de titres de séjour	2022	2023	évolution
premières demandes	597	684	14,6 %
renouvellements	2 209	2 730	23,6 %

*délai toutes procédures (guichets et ANEF) calculé entre dépôt et décision*

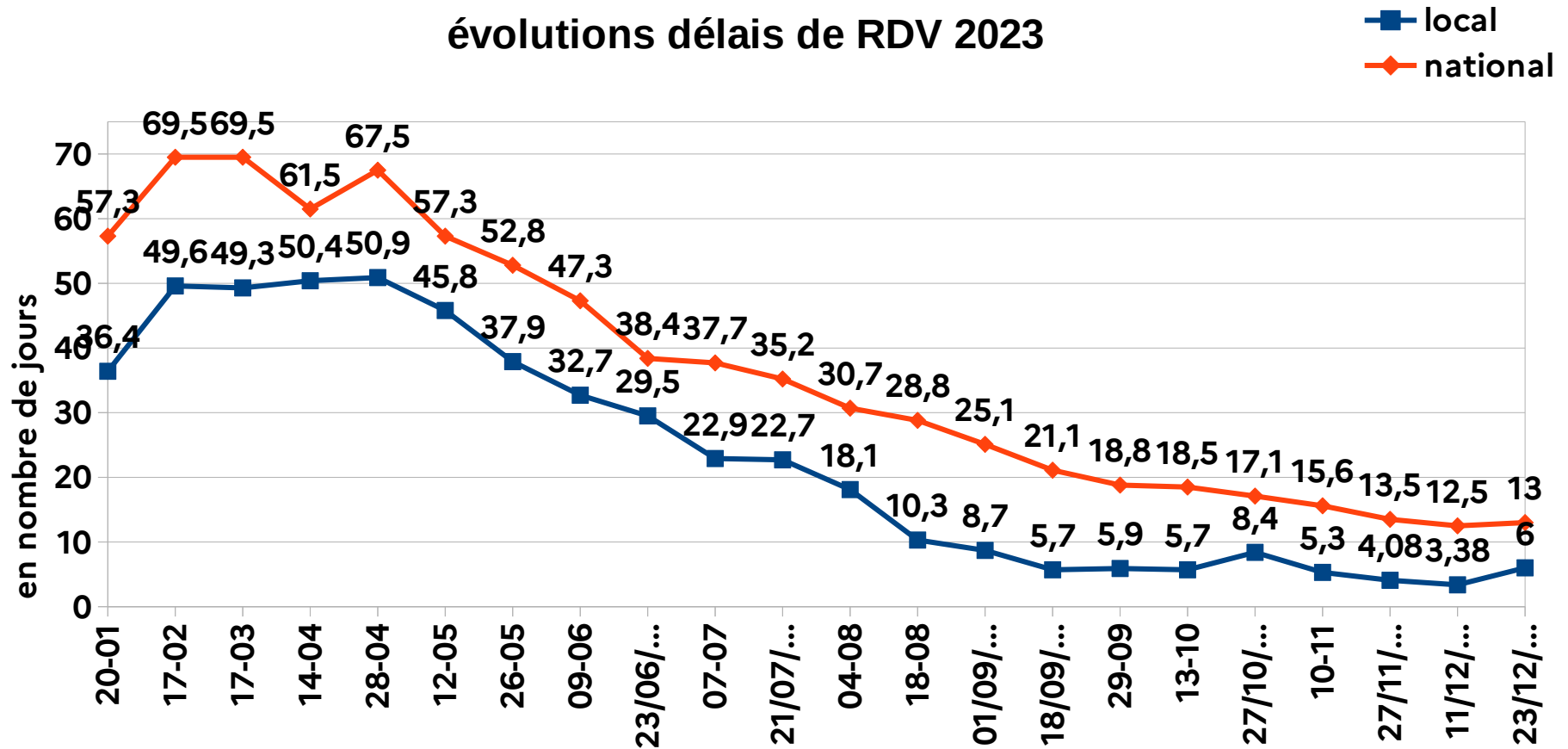
**Précisions de l'administration** : les renouvellements de titres (RT) sont des dossiers relativement simples à traiter, alors que les 1ères demandes (PT) sont complexes, ce qui nécessite des délais d'instruction plus longs / nos délais sont meilleurs qu'en région (2023 : PT = 133 j / RT = 81 j) et au national (2023 : PT = 143 j / RT = 76 j)



Plan d'urgence CNL-PSP	cibles	national	aube
Délai moyen d'obtention d'un RDV en mairie	30 j	13 j	6 j
Délai moyen d'instruction / production / acheminement	21 j	20,6 j	/
Taux de pré-demande	80 %	76 %	74 %
Nombre de recueils par DR par an	3 750	2 321	2 865

# Délais de rdv en mairies pour CNI-PSP

évolutions délais de RDV 2023



## Précisions de l'administration :

hausse record des dépôts de demandes de CNI-PSP en 2023, en raison de l'effet COVID, de l'expiration des titres prolongés en 10 + 5 ans et du pic saisonnier habituel, d'où une tension sur les délais de RDV en mairie et sur la chaîne de production

# Concrétisation locale des mesures du plan d'urgence national

Sous la coordination de la préfecture, une implication forte des communes avec :

- 3 dispositifs de recueil (DR) supplémentaires : Vendeuvre sur Barse (21/04) + Rosières (12/06) + Saint Parres aux Tertres (17/07)
- 9 contrats urgence titres signés en vue d'accroître l'offre de rdv
- raccordement de nos 17 DR au moteur de recherche de rdv de l'ANTS
- missions flashes de la préfecture auprès de 8 communes équipées, pour optimiser le taux d'utilisation de leur DR

**Précisions de l'administration** : les effectifs des CERTs ont également été renforcés et les dotations aux mairies équipées augmentées / **perspectives 2024** : garder des délais de RDV courts et sensibiliser les usagers aux bonnes pratiques

# 2. améliorations des services



## accueil physique

- hall rénové pour un meilleur confort
- cadre embelli, éclairage revu
- toilettes adaptées PMR à disposition
- nouveau gestionnaire de file d'attente

réflexions pour gagner du temps dans le processus des titres de séjour

actions pour accélérer le circuit des commissions médicales et les droits à conduire

## Plan d'amélioration continue 2023-2024

## accueil téléphonique

- soutien accru par les services métiers
- amélioration des transferts d'appel

## accueil dématérialisé

- 3ème point d'accueil numérique
- montée en puissance des référents
- fonctionnement unique, plus lisible du service des étrangers en 2024
- ajout de fonctionnalités sur l'ANEF
- simplification des informations

## **a) visite du hall d'accueil rénové**



## **b) amélioration du circuit de la récupération des droits à conduire**



# Historique

- novembre 2021 : détournement de l'outil de prise de rdv en ligne des commissions médicales
- avril 2022 : échec des tests de remise en ligne du module
- gestion manuelle engendrant beaucoup de retard et du mécontentement de la part du public
- situation très inconfortable pour les usagers comme pour nos services (bureau métier, agents d'accueil, standardistes)

# Actions mises en place

- 1) groupes de travail internes pour mieux guider les usagers, désamorcer le mécontentement, soulager le BSIPA et améliorer les conditions d'accueil physique et téléphonique
- 2) plages de renseignements téléphoniques : 1 matin par semaine, transferts des appelants du standard vers le service métier
- 3) création de supports internes : vade-mecum, fiches de procédures
- 4) lancement en décembre 2022 d'une téléprocédure très simple pour répondre à l'essentiel sur les récupérations des droits à conduire, les cartes vertes et les relevés d'informations
- 5) meilleur cadencement en nombre des commissions médicales

## Constat :

- => ressenti positif des usagers sur la facilité de la démarche en ligne
- => des demandes mieux identifiées, notamment les urgences
- => flux essentiellement pour les rdv en commissions médicales

# Actions mises en place

- 6) supports pratiques à destination du standard et des équipes d'accueil
- 7) réunions avec les médecins officiant en commissions médicales
- 8) standardisation de mails
- 9) renfort pérenne d'un effectif
- 10) **09/11/2023 : installation d'un nouveau module de rdv en ligne sur notre site internet**, totalement accessible aux personnes en situation de handicap
- 11) nouvelles notices interactives pour les usagers

## Bilan très positif :

- => stock à jour / 3 commissions médicales hebdomadaires (capacité pour chacune de 25 à 30 usagers)
- => autonomie pour l'utilisateur dans la prise de rdv et sa gestion (moins d'absents)
- => blocages sur les adresses mails pour éviter l'écueil passé
- => anticipation du planning des médecins à 3 mois
- => accompagnement personnalisé du public en fracture numérique ou en difficulté maintenu : orientation vers réseau France Services, hot-line par le service métier, fiche contact disponible dans nos halls d'accueil



PRÉFET  
DE L'AUBE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Pour obtenir  
un rendez-vous en commission médicale

Flasher ce QR Code



ou aller sur  
[www.aube.gouv.fr](http://www.aube.gouv.fr)

puis cliquer sur

- Démarches
  - Voir toute la rubrique
    - Prendre un rendez-vous



RDV Préfecture

# Commission médicale des permis de conduire

Étape 1 sur 6

Que souhaitez-vous faire ?

Étape suivante : Constituez votre dossier

## Que souhaitez-vous faire ?

Prendre un rendez-vous

Gérer mes rendez-vous



RDV Préfecture est un service fourni par le [Ministère de l'Intérieur et des Outre-mer](#)

[legifrance.gouv.fr](#)

[gouvernement.fr](#)

[service-public.fr](#)

[interieur.gouv.fr](#)

# Pour toute autre question concernant votre permis de conduire

annulation / suspension / récupération de points / relevés intégraux et restreints / cartes vertes

Flasher ce QR Code



ou aller sur

[www.aube.gouv.fr](http://www.aube.gouv.fr)

puis cliquer sur

- Démarches
  - Permis de conduire
    - Choix possibles

Permis de conduire  
en ligne



Visite médicale,  
suspension et  
annulation du  
permis de conduire



Récupération de  
points



Infractions - Permis  
de conduire et  
sécurité routière



Ethylotest Anti  
Démarrage - EAD



Demandes  
d'échange de permis  
étrangers (EPE) et  
de permis de  
conduire  
internationaux (PCI)



Carte verte et  
relevé intégral  
d'informations



## **c) réflexions dans le processus des titres de séjour**

### **objectifs**

- maintien des droits des étrangers
- gain en délais, stock et efficience

# État des lieux de l'ANEF

- déploiement encore partiel des téléprocédures étrangers via l'ANEF (80%)
- dysfonctionnements de l'outil encore fréquents et chronophages
- portail de dépôt et d'instruction des demandes, sans historisation de la situation administrative des personnes
- impossibilité d'échanger avec l'utilisateur via l'ANEF, d'où maintien du canal mail
- utilisation optimale par les étudiants ou le public inséré socialement
- 3 grandes difficultés pour la majorité des usagers : barrière de la langue ; incompréhension du langage administratif et des procédures ; éloignement du numérique pour les personnes en difficulté sociale ou âgées

**Mais c'est aussi pour l'utilisateur comme l'administration : 1 seul numéro pour l'ensemble du parcours + 1 seul déplacement au guichet pour le retrait du titre de séjour + la prévention des ruptures de droits via des attestations**



# Actions mises en place

- 1) mai 2023 : modification et simplification des circuits de décision
- 2) juin 2023 : délivrance immédiate d'un dossier papier dans le cadre de la procédure de substitution lors d'un bug bloquant non résolu ou resté sans réponse du CCC (centre contact citoyen)
- 3) juillet 2023 : opération coup de poing au début de l'été 2023
- 4) décembre 2023 : modification de l'accusé de réception de la boîte « [pref-sejour@aube.gouv.fr](mailto:pref-sejour@aube.gouv.fr) » avec avertissement de non-réponse quand l'AR répond déjà à la question
- 5) décembre 2023 – encore en cours : nouvelle opération coup de poing via des heures supplémentaires pour résorber le stock
- 6) février – mars 2024 : création d'une FAQ à insérer sur le site internet

# Autres axes de travail

- 1) pilotage de la production des instructeurs / réorganisation
- 2) harmonisation des procédures et documents internes
- 3) groupes de travail internes
- 4) formation des nouveaux arrivants
- 5) réflexion sur l'utilisation du nouvel outil RDV-Préfecture
- 6) utilisation de quicktext pour accélérer la gestion des réponses aux mails

## **d) accompagnement numérique du public et synergie avec le réseau France Services**

# Focus sur les flux accompagnés

## Site Préfecture

ANNÉE 2023	Cumul 2023	part	évolutions 2023 / 2022	Cumul 2022	part
accompagnement cartes grises	111	15,5%	-52,6%	234	31,2%
accompagnement permis de conduire	84	11,7%	-59,2%	206	27,5%
accompagnement étrangers	518	72,4%	67,6%	309	41,2%
accompagnement autres téléprocédures	2	0,3%	100,0%	1	0,1%
<b>Total usagers accompagnés</b>	<b>715</b>	<b>100,0%</b>	<b>-4,7%</b>	<b>750</b>	<b>100,0%</b>

- accompagnement sur les téléprocédures ANEF possible seulement en préfecture pour faciliter le soutien de proximité du service des étrangers (= choix national)
- montée en puissance significative de la proportion d'aide aux usagers sur ce champ depuis sa mise en place le 02/11/2021 = passage de 41 % à 72 %
- nouvelle baisse des sollicitations des usagers sur les procédures ANTS (cartes grises et permis de conduire) = intégration des pratiques + relai France Services
- taux de rdv non honorés en hausse : 26 % en 2023 / 16 % en 2022

# Actions internes mises en place

- élargissement des points d'accueil numérique proposés :  
3 en préfecture au lieu de 2 et 1 dans chaque sous-préfecture
- recrutement d'un 4ème médiateur numérique début 2023 en préfecture
- relai de formateurs étendu + appui renforcé du référent numérique départemental par son adjointe
- couplage de l'accès sur rdv à une réception au fil de l'eau pour les démarches simples si créneaux libres sur nos PANs de préfecture
- pochette de suivi remise à l'utilisateur avec les démarches réalisées

# Amélioration de la communication avec le réseau France Services

- partage des infographies du MI
- échange avec la référente nationale PAN pour l'établissement d'une documentation en adéquation avec les besoins exprimés par les partenaires
- fléchage des formations utiles après recueil des besoins
- clarification de l'offre de services des France Services par rapport à celles des points d'accueil numériques
- faciliter leur niveau d'informations sur les procédures qui ne relèvent pas de leur bouquet de services (ANEF notamment)  
=> enquête sur leurs besoins en cours

# 3. projets nationaux

# a) plate-forme PERsée pour les titres étrangers



## Mieux accueillir certains publics en préfecture et limiter les ruptures de droit pour tous les usagers

Action n°1	Action n°2	Action n°3	Action n°4
Avertir l'utilisateur par courriel de l'arrivée à échéance prochaine de son titre de séjour	Avertir les usagers par SMS de l'arrivée à échéance prochaine de leur titre	Promouvoir la carte de résident permanent et faciliter son renouvellement	Mettre en place un accompagnement spécifique au dépôt des demandes pour certains publics âgés
<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>T4 2023</b> (promotion du titre) <b>T4 2024</b>	Expérimentation au <b>T4 2023</b> Déploiement au <b>T4 2024</b>
Action n°5	Action n°6	Action n°7	
Unifier le pilotage des services séjour sous l'égide de la préfecture dans chaque département et mutualiser au maximum l'instruction de chaque catégorie de titres	Mettre en place deux plateformes régionales pour expérimenter la mutualisation des opérations de pré-instruction	Expérimenter dans une région des modalités d'instruction « à 360° » spécifiquement pour les refus d'admission au séjour	
<b>T4 2023</b>	<b>T1 2024</b>	<b>T1 2024</b>	
<b>National</b>	<b>Expérimentation</b>	<b>Expérimentation</b>	

## **b) lancement grand public de France Identité**

# Nouvelles étapes du projet d'identité numérique

**principe** = authentification depuis son téléphone portable avec la CNle, accessible à tous et facultative

- **3 usages actuellement** = France Connect + production d'un justificatif d'identité à usager unique + preuve d'attributs d'identité

- **généralisation au grand public prévue début 2024** = ajout dans l'application du permis de conduire en version dématérialisée + procuration de vote pour les élections européennes (3 départements pilote : Eure et Loire / Rhône / Hauts de Seine)

-- **pour certains usages « sensibles »** (ex : procuration de vote), **activation préalable depuis l'application France Identité d'une certification de compte, qui s'appuie sur une comparaison du dispositif de recueil des empreintes en mairie par un agent d'état civil** (5 communes pilotes / bilan prévu début 2024 pour mesurer la charge de travail induite pour les agents d'état civil)

- **à terme, ouverture à de nouveaux usages** : renouvellement des titres volés et perdus

## **c) administration proactive**

# Applications du projet

(base = « dites le nous une fois »)

## en cours

**anticipation des changements d'adresse pour les élections** : depuis 2022, lorsque qu'un usager déclare un changement d'adresse à l'ANTS sur les démarches liées aux cartes grises, il lui est rappelé la possibilité de le déclarer également pour les listes électorales

## à venir

information proactive par SMS des Français de l'expiration prochaine de leurs titres pour leur simplifier la vie et lisser au maximum les demandes dans le temps, afin d'éviter le traditionnel effet d'engorgement avant les vacances

- **automne 2023 avant généralisation en 2024** : **expérimentation pour fluidifier la délivrance des passeports** avec 3 départements pilote et un test grandeur nature pour vérifier que le système d'envoi fonctionne correctement, que les messages arrivent aux bonnes personnes (numéros renseignés 10 ans plus tôt) et qu'ils sont assez clairs et convaincants pour que le citoyen entreprenne ses démarches de renouvellement dans un délai de 6 mois

- **2027 pour les cartes d'identité** : laps de temps nécessaire pour que l'ANTS dispose dans ses fichiers d'une base complète de numéros de téléphone dans l'outil TES

## **d) refonte du référentiel Qual-e-Pref**

# Nouveau référentiel Quali-ATE

**Pourquoi ?** à ce jour, 2 programmes qualité co-existent pour le réseau préfectoral :

- 1) **Qual-e-Pref** qui s'applique aux préfectures et sous-préfectures avec dans l'Aube seul le site préfecture concerné (car pas de CERT en sous-préfecture) et une labellisation obtenue en 2017 jusqu'en avril 2024
- 2) **Services Publics +** à destination de tous les services de l'État : préfectures + sous-préfectures + DDI, avec un déploiement commencé en 2020

## Objectifs du nouveau référentiel Quali-ATE

- simplifier la démarche qualité et donner davantage d'autonomie aux services
- assurer une démarche unique et harmonisée au sein du réseau préfectoral
- adapter Qual-e-Pref aux nouvelles orientations ministérielles (*présentation ci-après*)

## Grandes lignes de Quali-ATE

Intégration de l'essentiel des engagements de SP+, des témoignages « je donne mon avis », du principe d'amélioration continue et de relation aux usagers et d'écoresponsabilité

## Calendrier

Déploiement à partir de février 2024 / labellisation maximum au 31 décembre 2025

# 4. vous avez la parole

**Vos remarques**

**Vos questions**

**Vos expériences**

**Vos souhaits**

**Vos suggestions d'amélioration**



# Observations et échanges

- **LDH** : quelle est la volumétrie du stock des dossiers de titres de séjour à traiter ? / **réponse de l'administration** : suite à l'opération coup de poing en cours : 575 au 04/12/2023 ; 372 au 22/02/2024
- **LDH** : quels sont les titres non disponibles dans l'ANEF à ce stade ? / **réponse de l'administration** : carte de résident + travailleurs + vie privée et familiale
- **LDH** : la nouvelle loi immigration aura-t-elle un impact sur les délais et le stock ? / **réponse de l'administration** : forcément
- **LDH** : ANEF toujours pas prévu dans le bouquet France Services ? / **réponse de l'administration** : proximité du service des étrangers pour venir en soutien aux points d'accueil numérique ; en France Services, seulement informations générales
- **LDH** : la pré-demande pour les CNI-PSP est-elle obligatoire ? / **réponse de l'administration** : non / un accompagnement en France Services et PAN est possible pour effectuer une pré-demande, ce qui réduit le temps lors du dépôt en mairie
- **LDH** : la référence du droit à l'erreur n'est pas aisée pour l'utilisateur / **réponse de l'administration** : non applicable pour le ministère de l'intérieur ; exemples concrets d'erreurs les plus fréquemment rencontrées sur le site oups



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**SERVICES  
PUBLICS+** 

# COMITÉ LOCAL D'ACTION CONTINUE



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# **1) nouveaux engagements et politique prioritaire du gouvernement**

# Les engagements de SP+

## Objectifs

- 1) renforcer la qualité et l'efficacité de tous les services publics = **priorité du gouvernement**
- 2) améliorer en continu toutes les administrations en contact avec le public
- 3) faire de l'avis des Français la clé de la transformation des services publics
- 4) des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces

## Ses référents locaux

### pour l'ensemble des administrations d'État de l'Aube

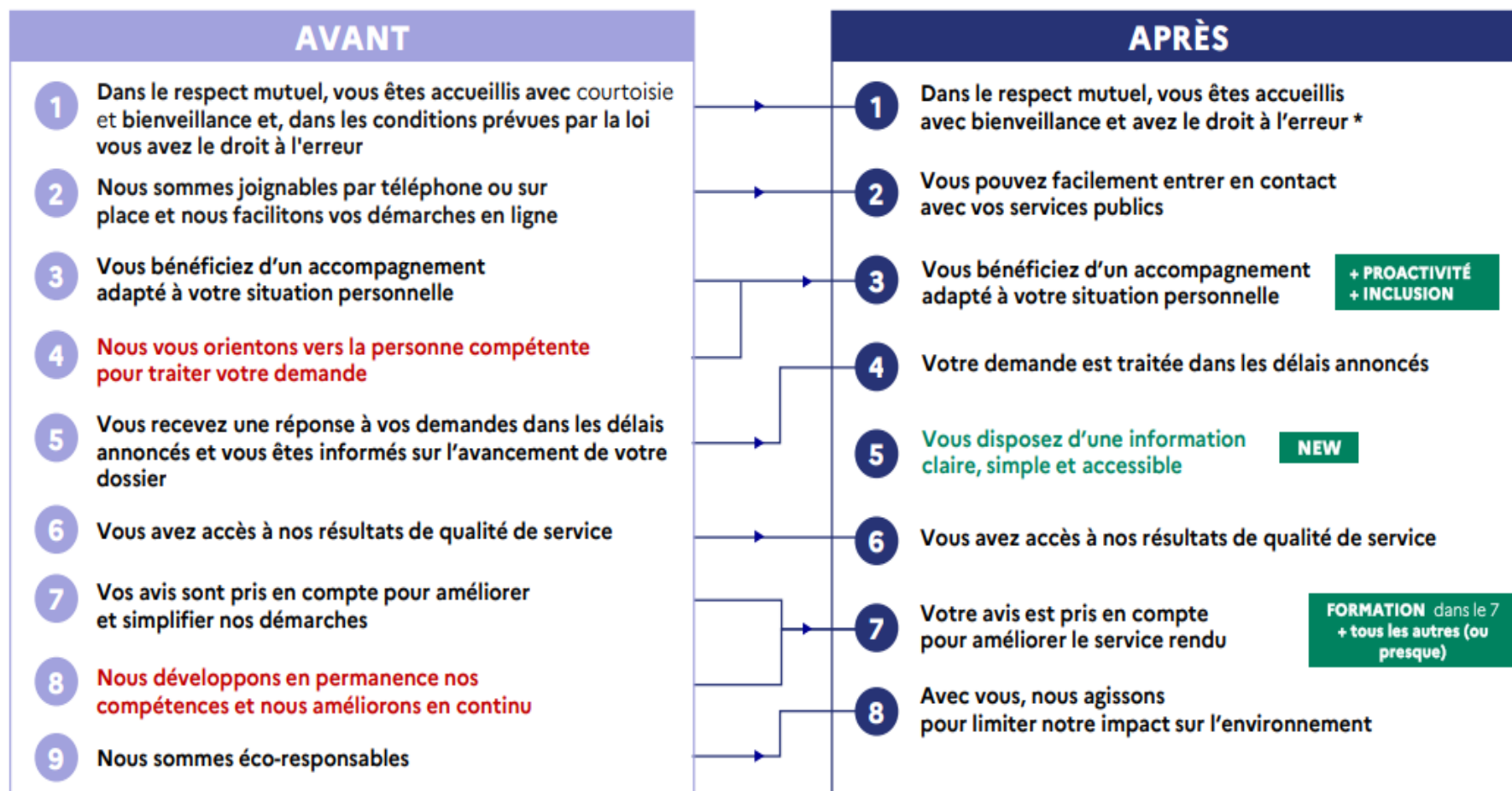
- **M. ORSI, désigné sous-préfet en charge des services publics** avec une mission de coordination et de déploiement de la politique prioritaire du gouvernement sur l'accueil et l'amélioration des services publics

**sur le périmètre de l'ATE** (préfecture + sous-préfectures + secrétariat général commun départemental + directions départementales interministérielles)

- **correspondante Leyla OZTURK**, cheffe du PACS (pôle accueil, courrier et standard) au SGCD
- **des référents désignés dans chacune des structures**

# UNE ACTUALISATION DES ENGAGEMENTS SP+

## PRINCIPAUX CHANGEMENTS : VISION AVANT / APRES



\* dans les conditions prévues par la loi

En rouge : engagement qui disparaît en tant qu'engagement (mais dont le contenu est re-intégré dans un nouvel engagement)

# Les piliers de la démarche d'amélioration continue

- 1. la mobilisation de tous les services publics autour des 8 engagements**, déclinés dans chaque réseau de service public selon son métier et ses missions
- 2. la publication des résultats** au niveau local dans une logique de transparence
- 3. l'écoute des usagers** sur le terrain avec la possibilité pour chacun de donner son avis sur les services publics via la plateforme en ligne Services Publics + <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>
- 4. la démarche d'amélioration continue** : l'objectif est d'identifier et de conduire les actions afin d'améliorer concrètement le service rendu en mobilisant les usagers, agents, élus locaux, partenaires
- 5. la labellisation de la qualité de service** (sur la base du volontariat) des services publics les plus engagés afin de valoriser les efforts menés par les agents



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## **2) auto-évaluations 2023 des sites de l'ATE**

## Modalités d'élaboration des auto-diagnostics

- réunion le 12/01/2024 des référents par la correspondante
- saisie en séance sur le site SP+ de l'évaluation de la DDT
- préparation simultanée de ceux des 2 sous-préfectures
- bilan à réaliser pour la DDTESPP
- version préfecture déjà rédigée par la référente qualité





**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**SERVICES  
PUBLICS+** 

## **3) réflexion quant aux actions à mener**

## Pistes d'amélioration continue des sites de l'ATE

- communication sur le droit à l'erreur via OUPS sur le site internet *(non applicable pour les démarches du ministère de l'intérieur)*
- mention des horaires d'accueil de la DDT sur le site internet
- information sur les heures d'affluence du standard de la préfecture
- adapter l'accessibilité numérique des documents en ligne pour tous les sites
- optimiser le parcours usagers par des tutoriels et des FAQ

# Pistes d'amélioration continue des sites de l'ATE

- **formation des agents** (postures de bienveillance, droit à l'erreur, gestion des incivilités et conflits, accompagnement personnalisé des personnes en situation de handicap et/ou en difficulté, ...)
- **simplification des documents écrits** (repérage des documents complexes, application d'un langage clair au quotidien, mise en place d'usagers testeurs et/ou association des membres du CLU/CLAC)
- **intensification de la stratégie de neutralité** (rénovation énergétique des bâtiments, rationalisation des déplacements, promotion mobilité durable, réemploi mobilier et matériel, ...)
- **incitation des usagers à agir pour l'environnement** (information sur les modalités d'accès en transport en commun, sur la localisation des parkings vélos et trottinettes)



**PRÉFET  
DE L'AUBE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Merci pour votre attention

