



**PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **Comité local des usagers de la préfecture de la Loire-Atlantique**

**Mardi 22 mars 2022**

**Secrétariat général commun départemental**

# Ordre du jour

1

## **Qual-e-Pref en quelques mots**

*Pascal Otheguy, Secrétaire général de la préfecture*

Pourquoi un comité local des usagers ?  
Nos engagements

2

## **Nos résultats**

*Karine Daniel, cheffe du bureau modernisation et performance*

Les téléprocédures nationales (services publics +)  
Nos indicateurs

3

## **À votre écoute pour progresser**

*Aurélie Madelin, chargée de mission modernisation et performance*

Nos enquêtes mystère  
Notre enquête de satisfaction  
Notre plan d'actions

4

## **Vous avez la parole !**

*Aurélie Madelin et Maureen Le Guennic*

Nos courriels et courriers  
Vos suggestions  
Vos questions

5

## **Les services de l'État sur les réseaux sociaux**

*Étienne Maure, adjoint à la cheffe du service régional de la communication interministérielle*

6

## **L'accueil de la préfecture**

*Sofia Martinez, chargée de projets design*  
*Sandrine Louarrani, cheffe du bureau de la relation usagers*  
*Maureen Le Guennic, cheffe du bureau du séjour*

1

# Qual-e-Pref en quelques mots

*Pascal Otheguy,*

*Secrétaire général de la préfecture*

Pourquoi un comité local des usagers ?  
Nos engagements

# Pourquoi un comité local des usagers ?

" Nous aider à mettre  
l'utilisateur au cœur de  
nos préoccupations "

## QUAL-E-PREF

Une démarche qualité propre au Ministère  
de l'Intérieur avec pour ambition  
d'améliorer le service public rendu  
à ses usagers.



**Objectif :** Être labellisé en septembre 2022

# Nos engagements

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 À votre écoute pour progresser
- 4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

## ACCUEIL PHYSIQUE

- 5 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- 7 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- 9 Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 »
- 10 Nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente

## SITE INTERNET

- 11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site
- 12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14 Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15 Si vous n'avez pas internet, nous mettons à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

## COURRIERS COURRIELS

- 16 Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

## RÉSEAUX SOCIAUX

- 19 Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- 20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons

## CERT ÉCHANGE DE PERMIS ÉTRANGER

- 21 Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
- 23 Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

## RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

- 26 Des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 26 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 26 Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande
- 34 Informer systématiquement les élus en matière de contrôle budgétaire

2

## Nos résultats

*Karine Daniel,  
cheffe du bureau modernisation et performance*

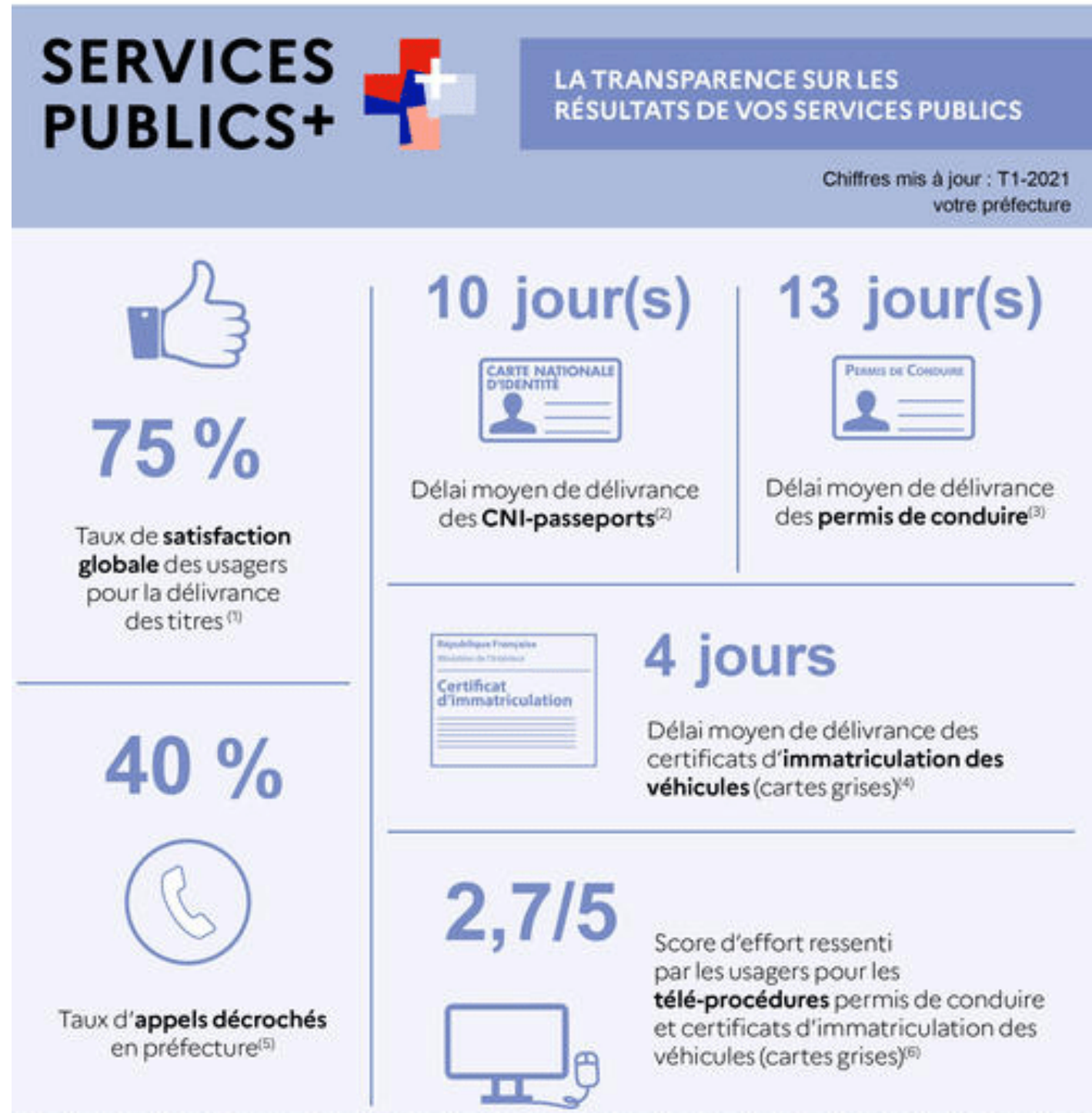
Les téléprocédures nationales (services publics +)  
Nos indicateurs



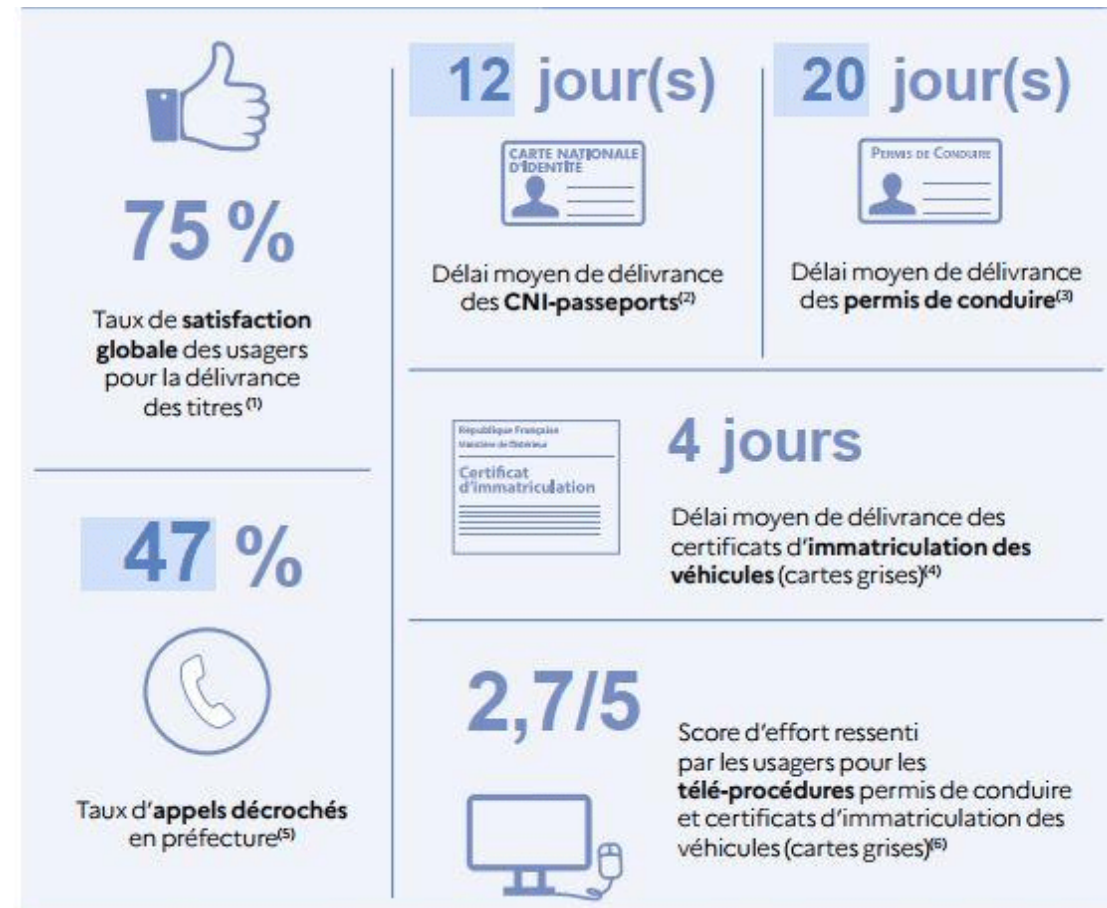
PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

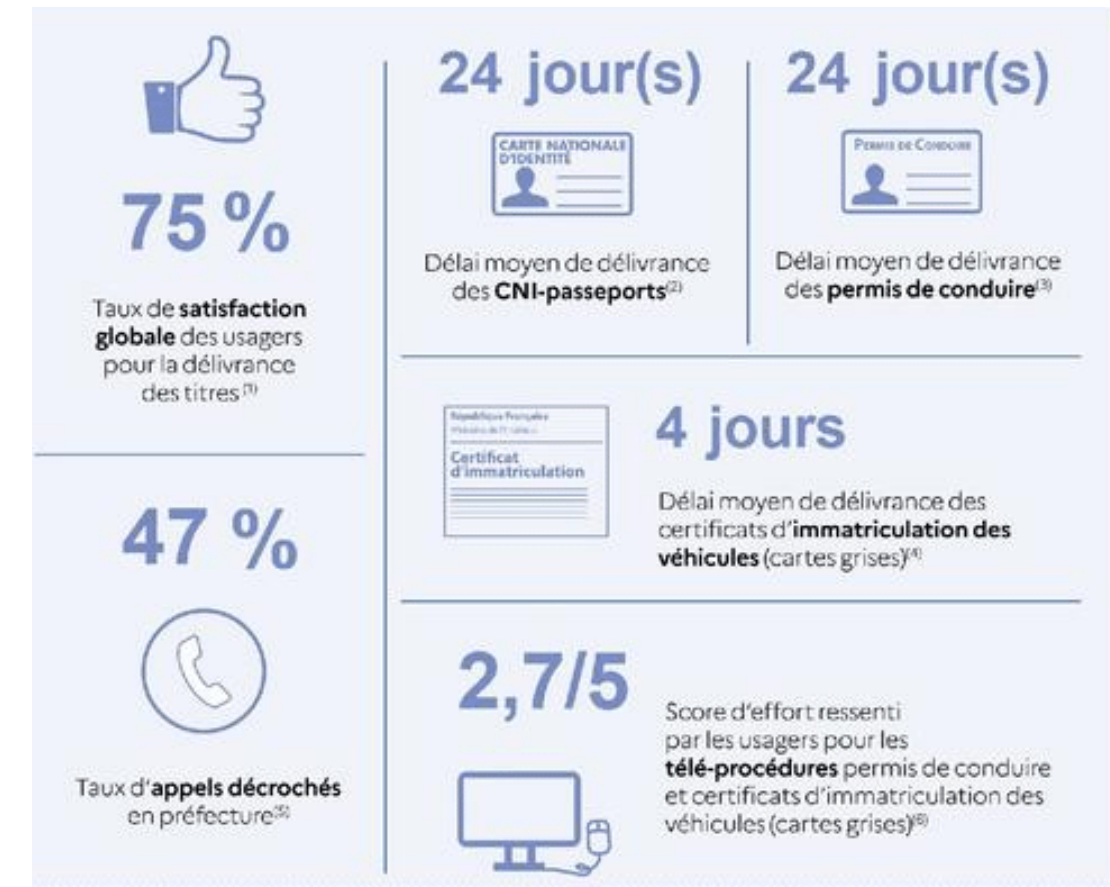
# Les téléprocédures



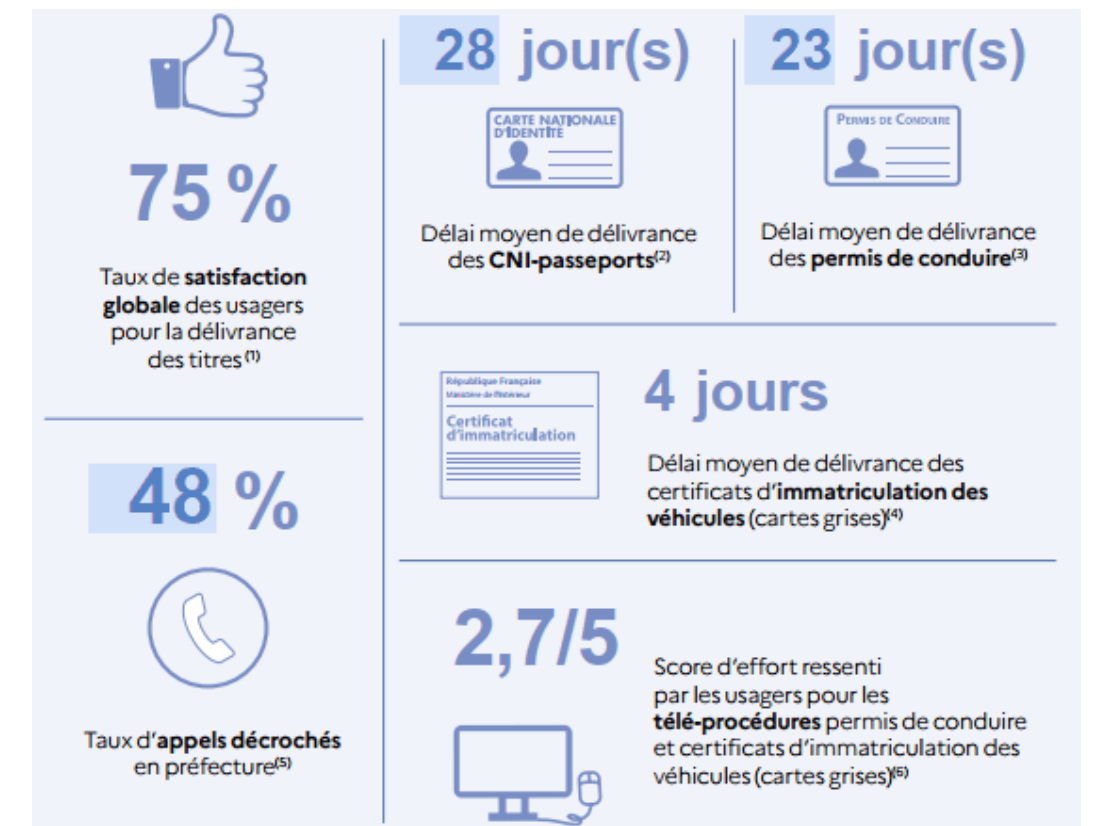
Trimestre 1



Trimestre 2



Trimestre 3



Trimestre 4

# Nos résultats

## Indicateurs de la performance

Indicateurs	Résultats 2021	1 <sup>er</sup> trimestre 2022	Cible 2022
Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	88,9 %	100 %	100 %
Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés.	-	100 %	100 %
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	-	1,8	< 5 jours
Taux d'appels aboutis au standard	45,5 %	Connu à la fin mars	80 %
Taux de connexions au site internet	9,5 %	Connu à la fin mars	> 5 %
Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par mois	137		
Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés <sup>(*)</sup>	60 % <sup>(**)</sup>	97 %	80 %
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	-	5,5	< 5 jours
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	11,5 %	Connu à la fin mars	> 1 %

(\*) Enquête de satisfaction réalisée en décembre 2021

(\*\*) Enquête réalisée en novembre 2021





# À votre écoute pour progresser

*Aurélie Madelin,*

*chargée de mission modernisation et performance*

Nos enquêtes mystère

Notre enquête de satisfaction

Notre plan d'actions

# À votre écoute pour progresser

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Taux d'appels décrochés : **79,22%**

Formule d'accueil : **100%**

Formule de prise de congés : **87,5%**

Courtoisie : **85,9%**



### Nos enquêtes mystères

Réalisation  
novembre et  
décembre 2021

## COURRIELS

**60%** de taux de réponse

**Délai de 1 jour** pour les réponses  
reçues (1 hors délai)

Taux de satisfaction quant à la  
réponse apportée par le standard : **51,5%**

**56%** Taux de satisfaction quant aux  
réponses apportées

**20%** des réponses ont un accusé  
de réception automatique (1er  
niveau de renseignement)

**32%** ont une signature électronique

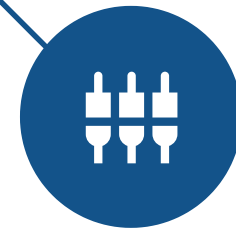
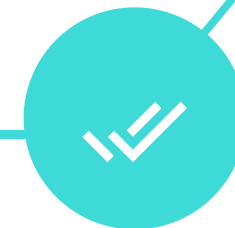
**100%** des réponses sont claires,  
bien orthographiées et courtoises

Renvoi vers les sites Internet officiels : **58,62%**

Transmission coordonnées : **39,7%**

Tranfert de l'appel vers le service concerné : **0%**

1er niveau de renseignement : **78,73%**

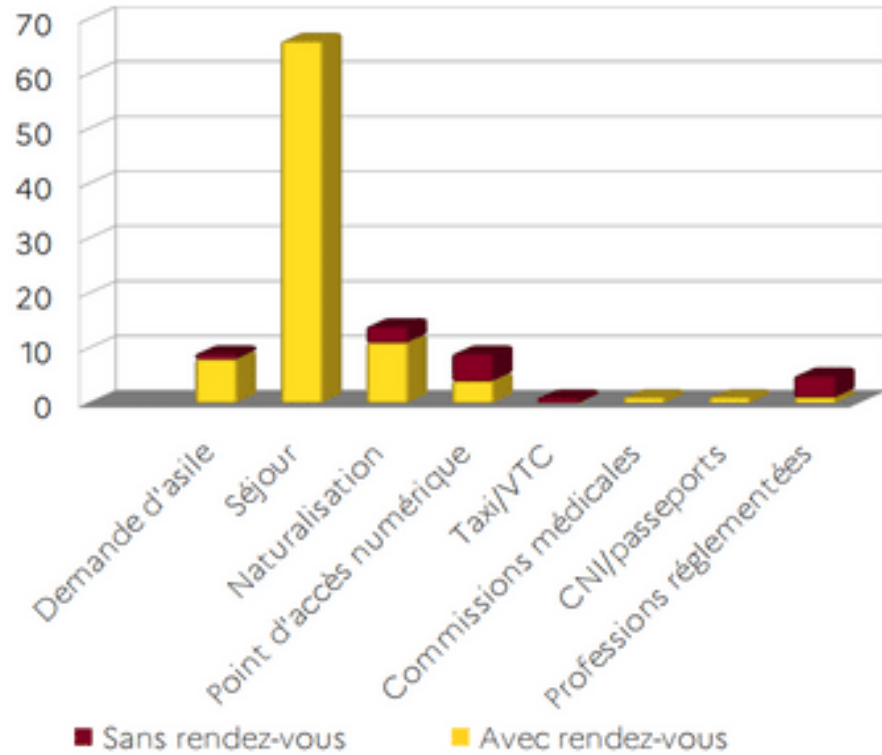




# Notre enquête de satisfaction (décembre 2021)

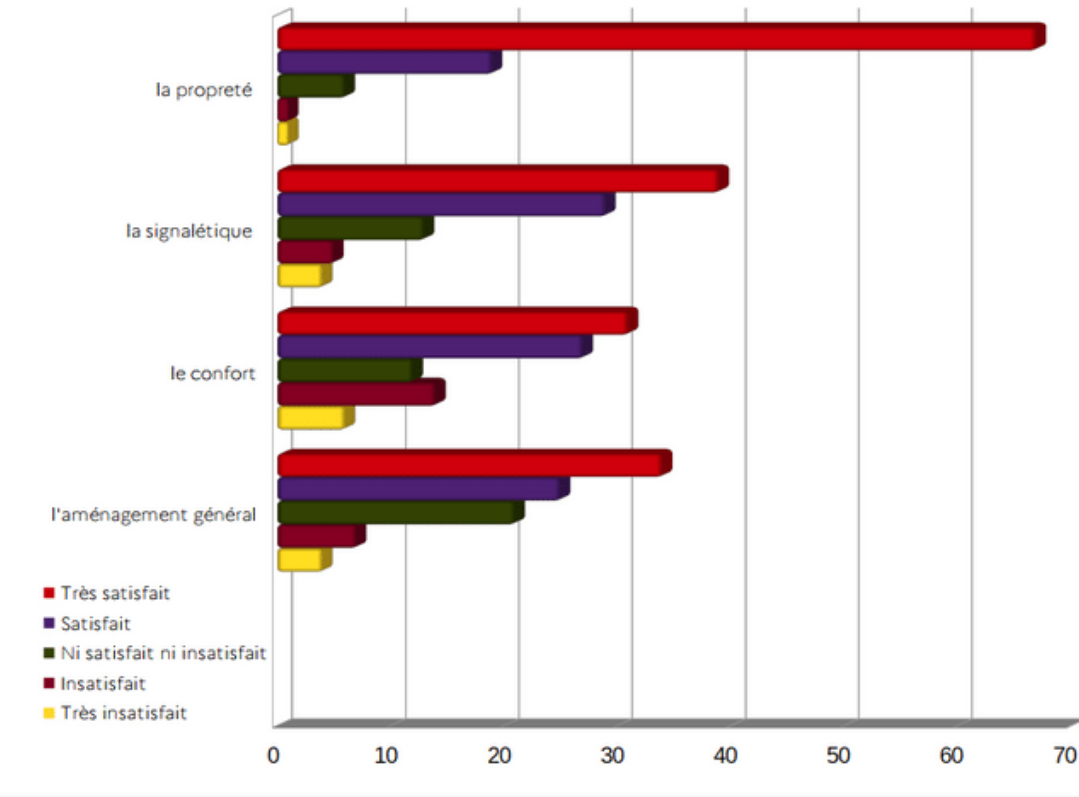
## Motif de la visite

Pour quelle démarche venez-vous ?

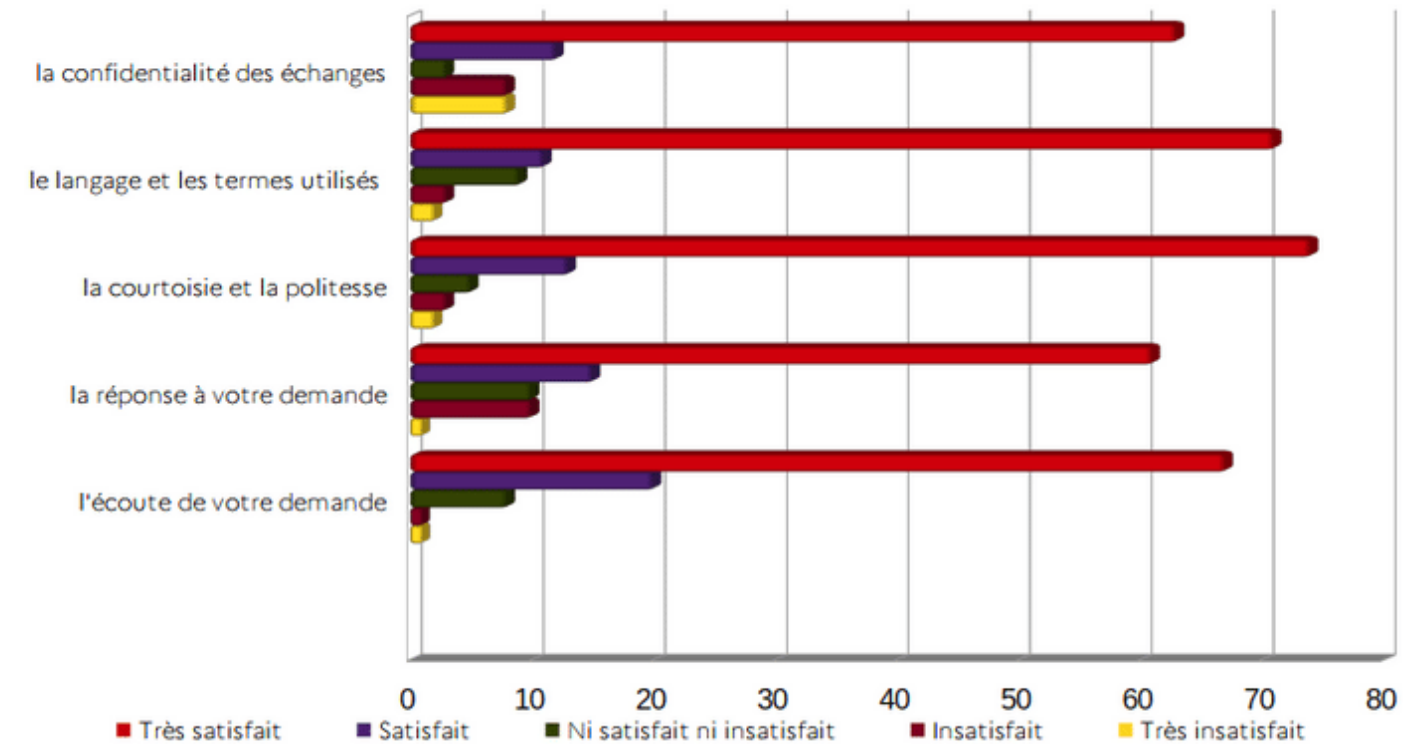


## Accueil physique

Comment jugez vous notre espace d'accueil ?

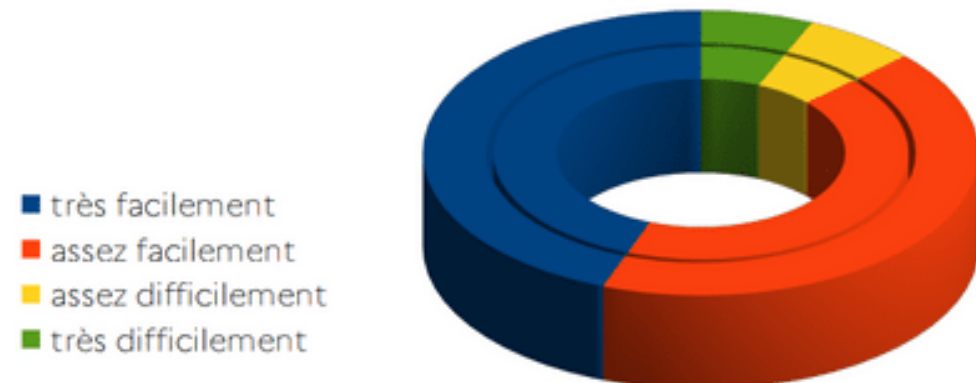


Comment jugez-vous la façon dont vous avez été accueilli(e) par l'agent ?



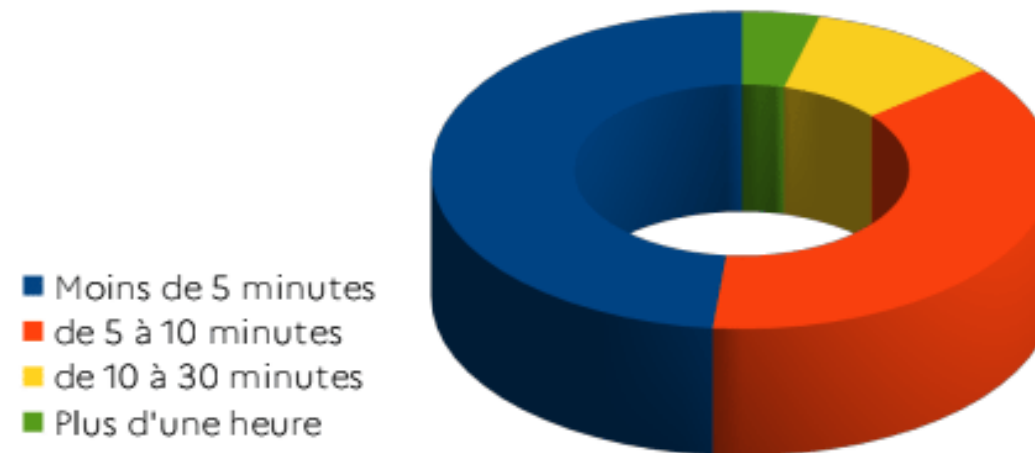
## Accès à la préfecture

Avez vous trouvé facilement les informations sur les conditions d'accès à la préfecture ?

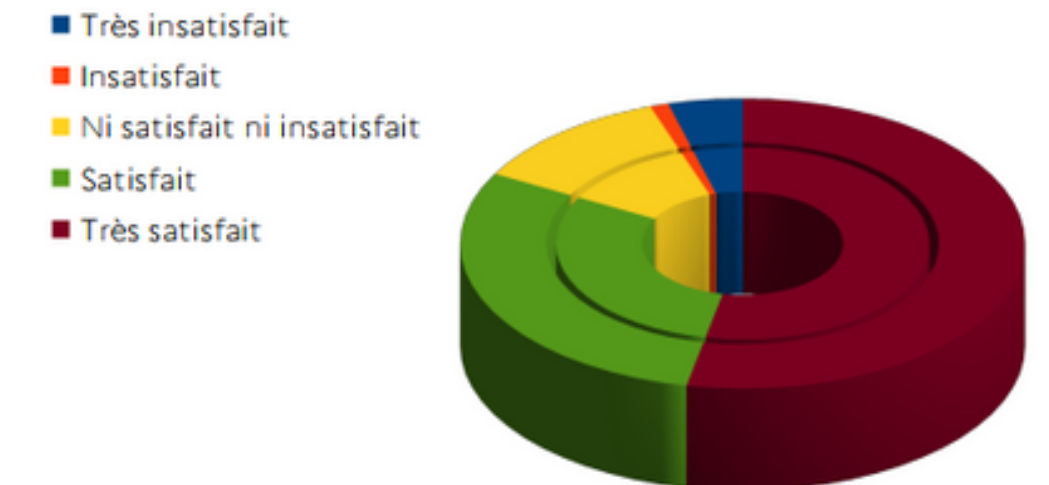


## Délai d'attente

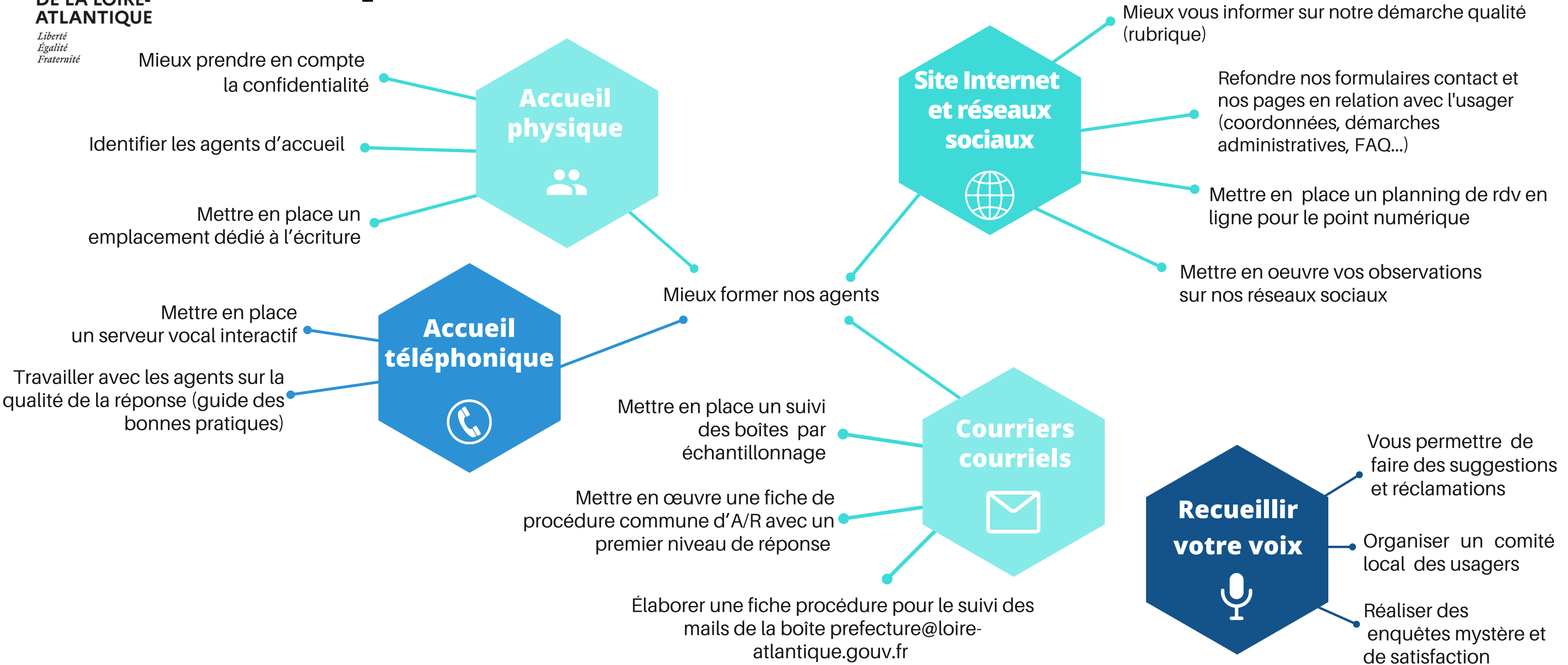
Quel a été votre temps d'attente aujourd'hui ?



Comment jugez vous ce temps d'attente ?



# Notre plan d'actions



## NOS OBJECTIFS



Mieux vous accueillir  
Améliorer votre confort



Répondre dans un délai maîtrisé  
Mieux vous répondre



Améliorer le taux de réponse  
et la qualité de la réponse



Mieux vous informer  
Faciliter vos démarches



PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

4

**Vous avez la parole !**

*Maureen Le Guennic et Aurélie Madelin*

Nos courriels et courriers

# Exemple d'accusé réception

De pref-etranagers@loire-atlantique.gouv.fr★  
Sujet **Auto: essai à supprimer** 11/02/2022 09:15  
Pour Moi <aurelie.madelin@loire-atlantique.gouv.fr>★  
Autres actions ▾

Bonjour,

Le bureau du séjour de la préfecture de la Loire-Atlantique (Nantes) accuse réception de votre courriel.

Vous avez contacté ce service pour un renseignement.

Nous vous informons que ce service ne reçoit plus sans rendez-vous.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet par le biais de ce lien direct:

<https://www.loire-atlantique.gouv.fr/Demarches-administratives/Demarches-etranagers/Demarches-pour-obtenir-un-titre-de-sejour>

Nous vous informons que les sollicitations relatives à l'état d'avancement d'un dossier n'obtiendront pas de réponse, ainsi que toute question dont la réponse figure déjà sur le site internet de la préfecture.

SI votre question ne trouve pas sa réponse sur notre site, votre demande sera traitée dans un délai maximal de 15 jours. Je vous remercie d'indiquer précisément le motif de votre e-mail, votre nom-prénom, date de naissance ainsi que votre numéro étranger (n° à 10 chiffres). Sans la présence de ces éléments, nous ne pourrions apporter une réponse à votre demande.

Cordialement,

le bureau du séjour

# Nos courriels

**Sujet:** Voiture

**Destinataire:** Autres thèmes

**Message:** Madame, Monsieur, en 2017 j'ai changé la plaque d'immatriculation de ma voiture (anciennement immatriculée à Berlin "B GE 2954") pour l'immatriculer à mon adresse nantaise "EQ-140-YE". Je suis retourner vivre en Allemagne depuis, et je souhaite prouver que mon ancienne voiture n'était plus immatriculé allemande depuis 2017. Quelle démarche dois-je suivre? Merci pour vos retours, bien cordialement,

De PREF44 Courrier <prefecture@loire-atlantique.gouv.fr> ☆

Sujet **Re: [INTERNET] Voiture**

Bonjour,  
Vous devez contacter I ANTS au 3400  
Cordialement

Bonjour,

Je suis de nationalité tunisienne et je souhaite faire une demande d'APS (Autorisation provisoire de séjour) à la préfecture de Nantes.

Dois-je envoyer mon dossier par poste ou pourrais-je venir déposer mon dossier directement à la préfecture? Ma situation est assez urgente.

Je vous remercie d'avance pour votre aide.

Cordialement,

2

Bonjour,

Votre dossier est à transmettre par courrier recommandé comme indiqué sur le site internet de la préfecture

<https://www.loire-atlantique.gouv.fr/Demarches-administratives/Demarches-etrangeers/Demarches-pour-obtenir-un-titre-de-sejour>

Cordialement

J. J.

Adjoint Administratif

Bureau du séjour

6 quai Ceineray - 44035 NANTES CEDEX 1

[www.loire-atlantique.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.gouv.fr)

**Sujet:** Point permis

**Destinataire:** Autres thèmes

**Message:** Je voudrais connaitre mon historique et échéancier de récupération de points. Pour moi ce devrait être fait depuis début novembre 2021 ! Je ne vois pas l'intérêt de me déplacer en préfecture pour ce faire...et rien n'est disponible en ligne à part le solde... ce qui ne m'avance à rien. Merci pour votre retour.

Bonjour,

si vous souhaitez obtenir votre relevé d'information intégral , merci de faire retour à ce mail en joignant les pièces ci-dessous:

- Copie de votre pièce d'identité recto/verso
- Copie de votre permis de conduire recto/verso
- Adresse mail à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse

Cordialement.

SH

**Permis de conduire**

Unité droits à conduire

Bureau de l'ordre public et des politiques de sécurité

6 Quai Ceineray

BP33515 - 44035 NANTES CEDEX 1

[www.loire-atlantique.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.gouv.fr)

3



PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

4

**Vous avez la parole !**

Vos suggestions





PRÉFET  
DE LA LOIRE-  
ATLANTIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

4

**Vous avez la parole !**

Vos questions ?