



**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*

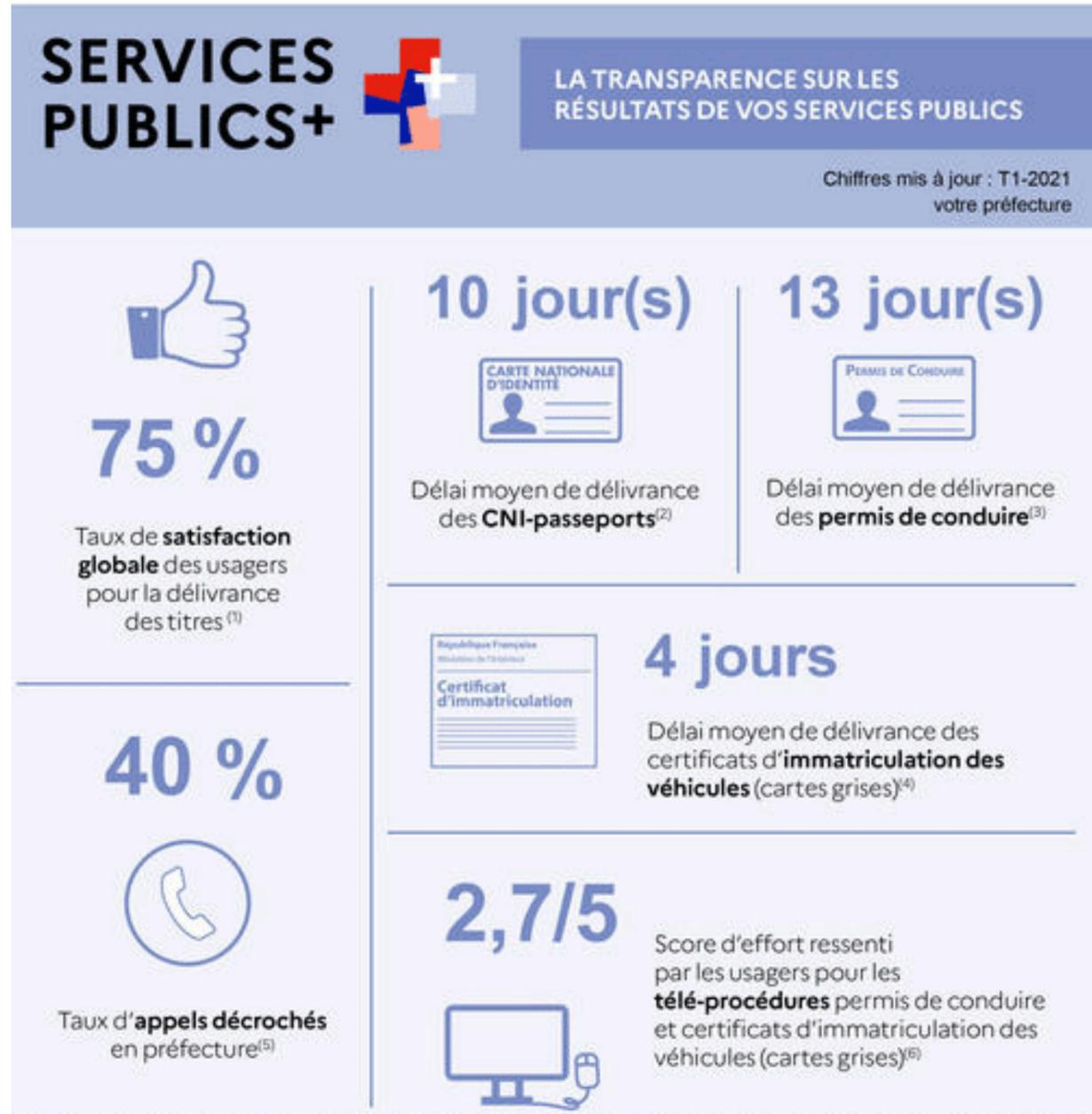
Les téléprocédures nationales (services publics +)
Nos indicateurs



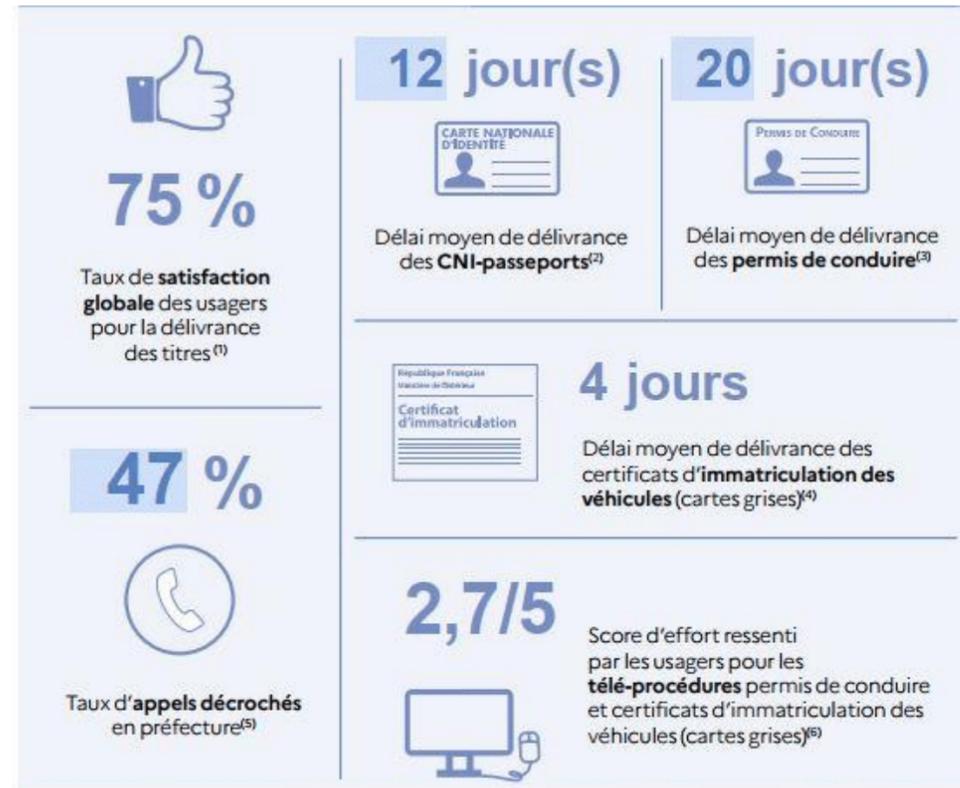
PRÉFET
DE LA LOIRE-
ATLANTIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

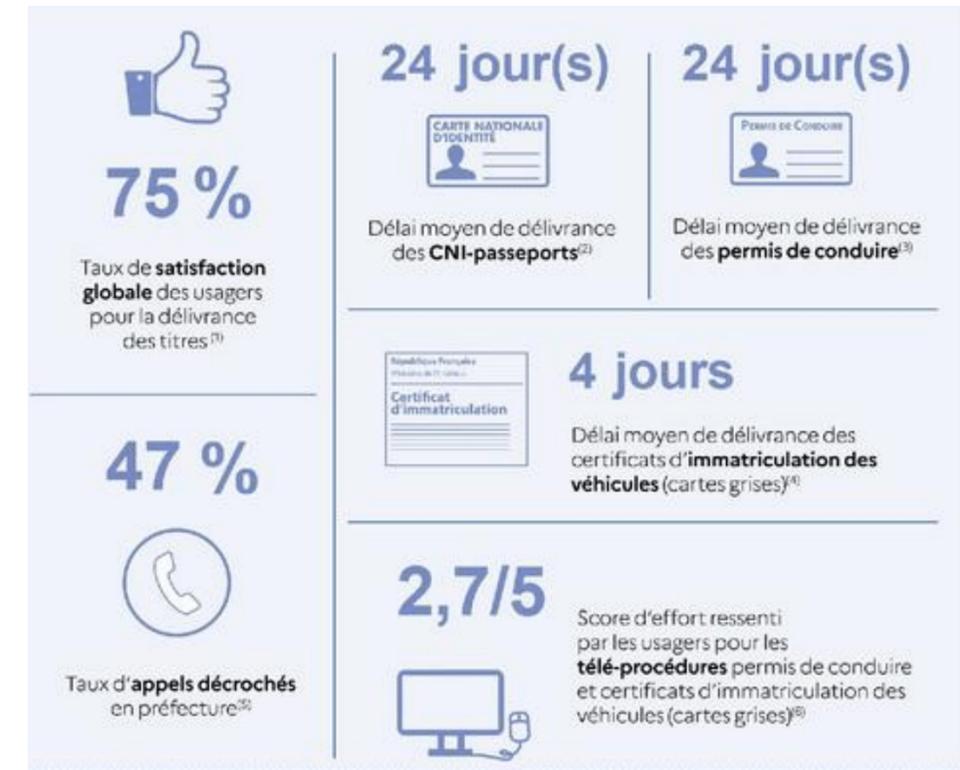
Les téléprocédures



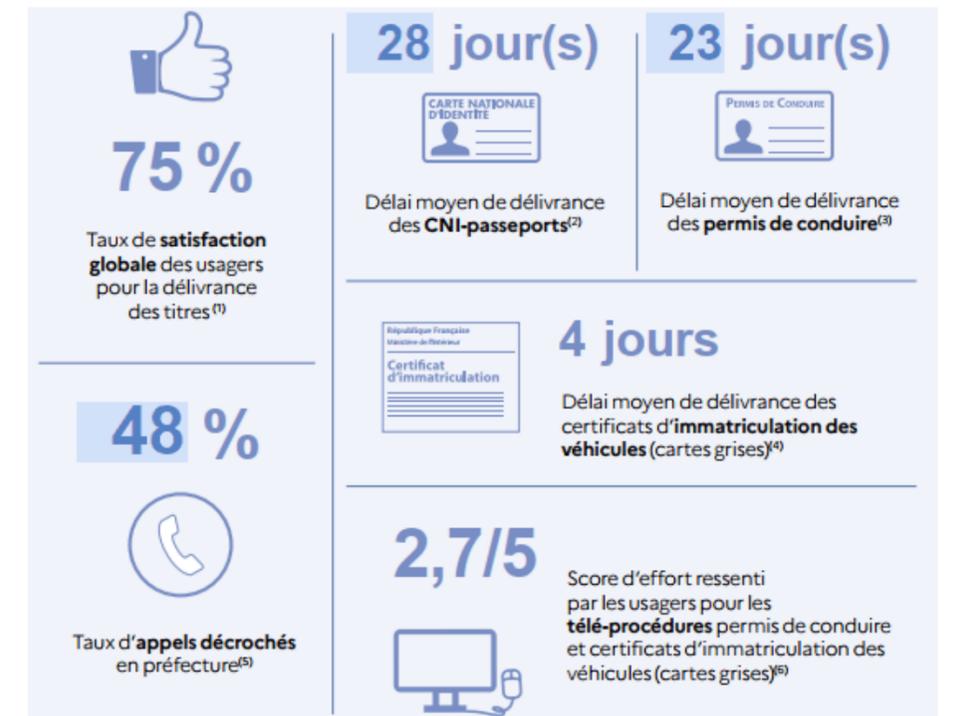
Trimestre 1



Trimestre 2



Trimestre 3



Trimestre 4

Nos résultats

Indicateurs de la performance

Indicateurs	Résultats 2021	1 ^{er} 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 ^(*)	60 % ^(**)	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

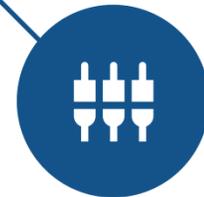
100% des réponses sont claires, bien orthographiées et courtoises

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%**

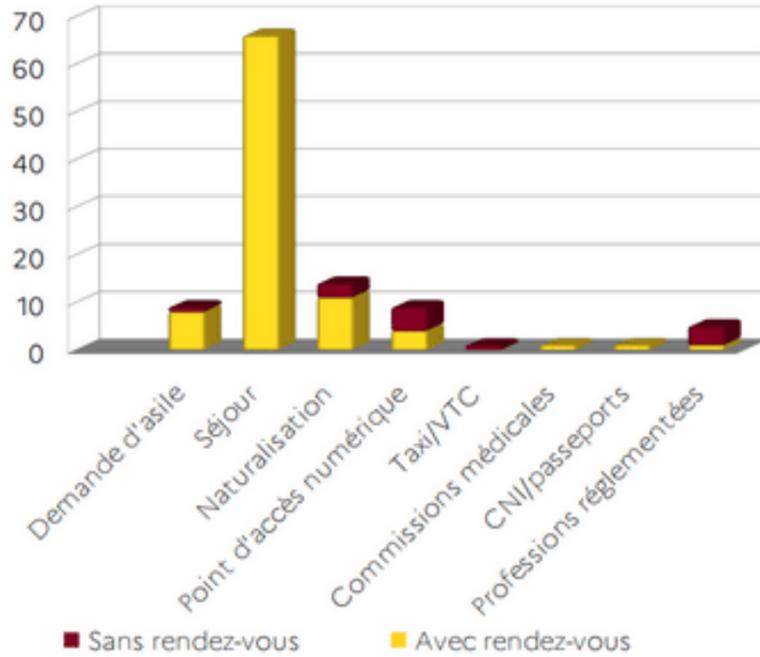




Notre enquête de satisfaction (décembre 2021)

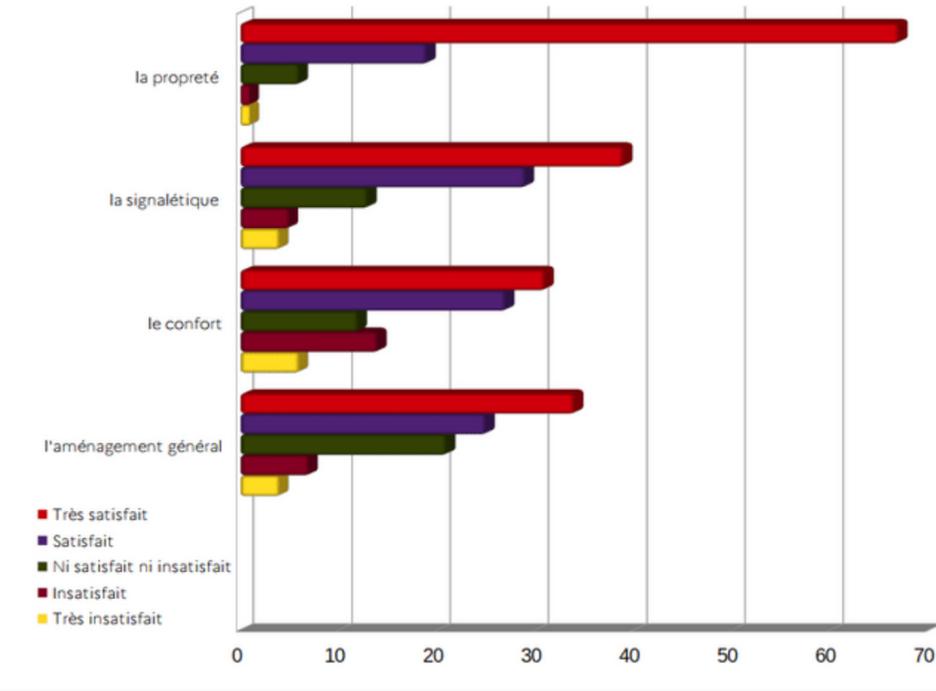
Motif de la visite

Pour quelle démarche venez-vous ?

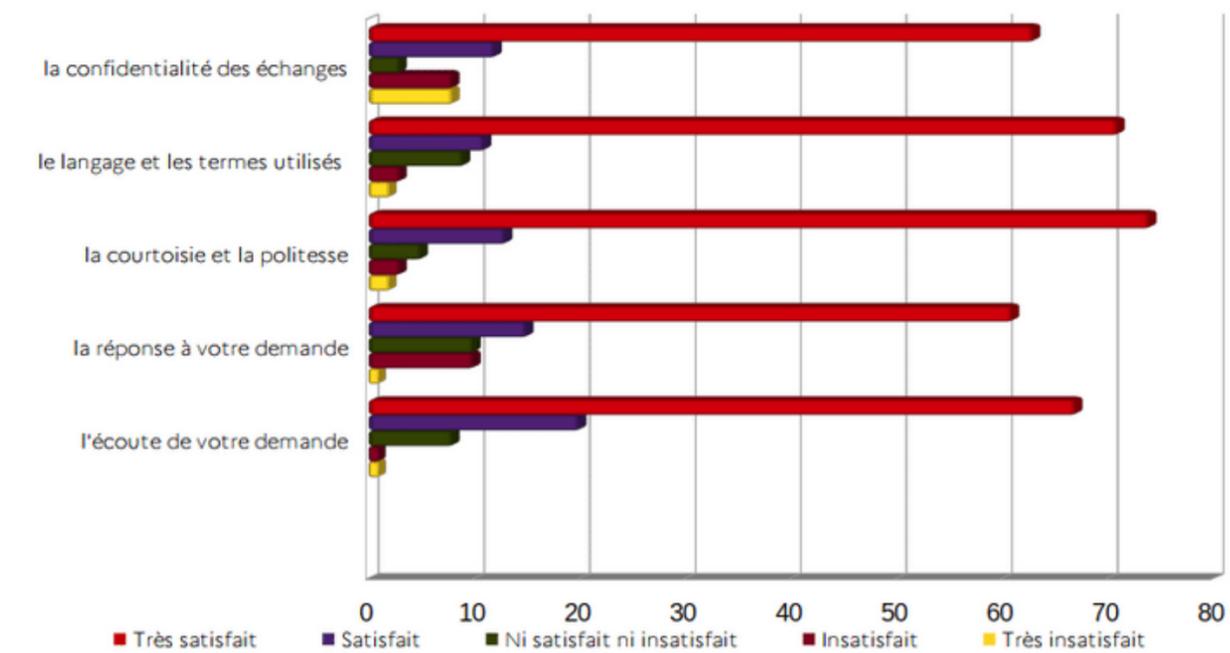


Accueil physique

Comment jugez vous notre espace d'accueil ?



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



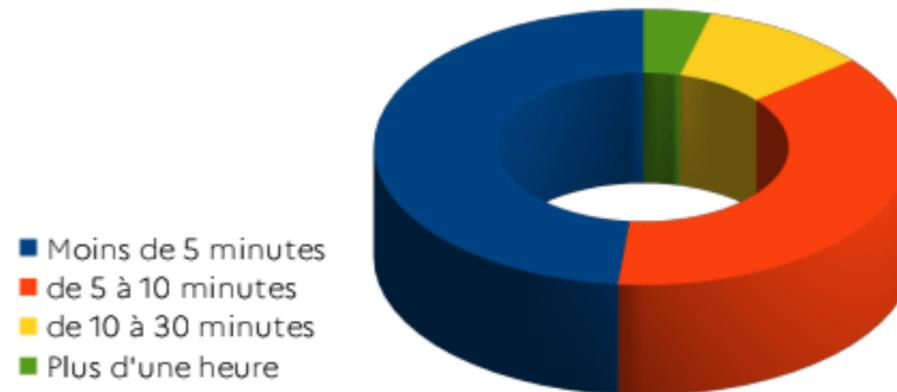
Accès à la préfecture

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

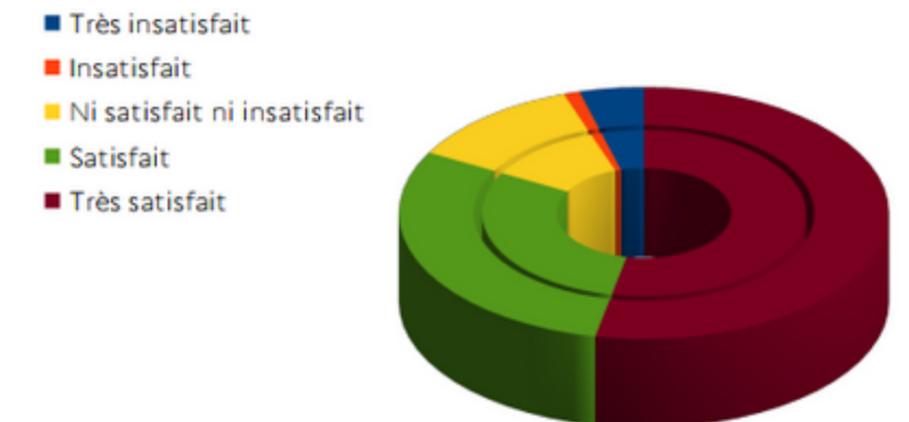


Délai d'attente

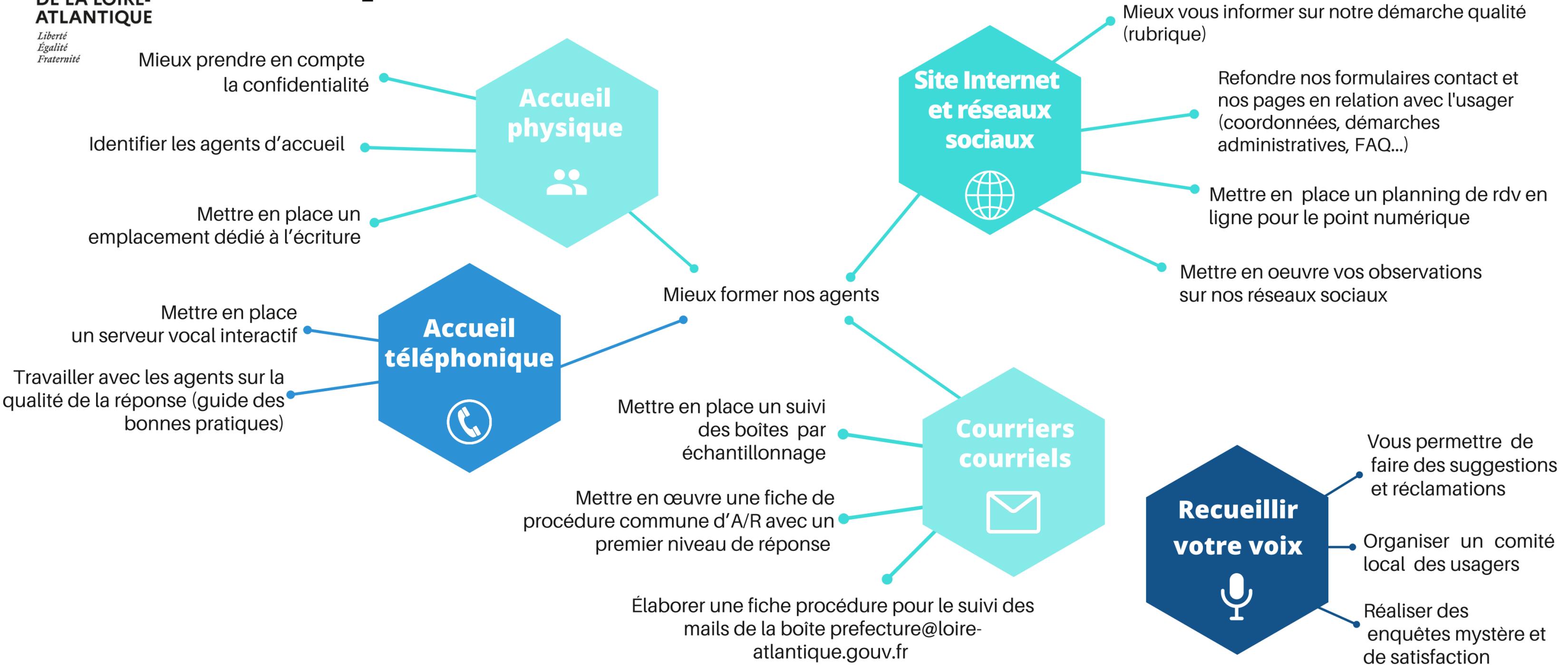
Quel a été votre temps d'attente aujourd'hui ?



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

Sujet: Point permis

Destinataire: Autres thèmes

Message: Je voudrais connaître 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

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 ?