



**PRÉFET
DE LA MARNE**

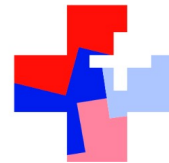
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité local des usagers et de l'amélioration continue de l'ATE

Vendredi 2 février 2024



**SERVICES
PUBLICS+**





Ordre du jour

- 1. Pilotage des démarches qualité**
- 2. Résultats des indicateurs qualité et enquête de satisfaction des usagers**
- 3. Actions du programme Services publics+**
- 4. Nouveau label Quali-ATE**
- 5. Questions diverses**



1. Rappel des démarches qualité

2006

QUALIPREF



**Exigences sur
les conditions
d'accueil
du public**

2015

QUALIPREF 2.0



**Exigences relatives
à l'utilisation des
nouvelles
technologies**

2019

QUAL-e-PREF



**Exigences relatives
au développement
du numérique**

2022

**Programme
Services publics+**



**Administration
Territoriale
de l'État**

2024

QUALI-ATE



**Mutualise le référentiel
Qual-e-pref
et les engagements
de Services publics+**

Label obtenu en **2022**



Label en **2025**





1. Pilotage des démarches qualité

**La référente
qualité**

**Les services
concernés**

**Le comité de
pilotage**

**Le comité local des
usagers et de
l'amélioration continue**

**Anime et coordonne
la démarche
avec les services,
veille à sa mise
en œuvre,
son suivi,
son évaluation**

**Participent aux
groupes de travail,
mettent en œuvre
les actions
d'amélioration,
répondent aux
usagers**

**Sous la présidence
du Secrétaire général,
il valide les actions et
documents, il
assure le suivi de
la mise en œuvre
de la démarche**

**Sous la présidence
du Préfet, il est tenu
informé des actions
et de leurs résultats. Il
est consulté 1 fois / an
sur les modalités
d'accueil des usagers**

Coordination

Diagnostic

Plan d'actions

Avis des usagers

**Référentiel du label
critères et méthodes**

**Préalable au label
audit interne + audit externe**

**Enquête de satisfaction
auprès des usagers**



2. Résultats 2023 des indicateurs qualité

(préfecture et SGCD)

Module 1 : Relation générale avec l'utilisateur



Accueil physique

- Orientation usager dès l'entrée du hall
- Confort espace d'attente, accès PMR, signalétique, ligne confidentialité
- Temps d'attente limité : prise de RDV, 10 min max pour accéder aux PAN



Demande d'information générale

- Boîtes fonctionnelles traitées en temps réel
- 2 jours de délai de réponse courriels
- Systématisation des AR



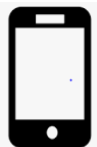
Téléphonie

- 89 % de taux d'appels aboutis
- 24 672 appels annuels gérés par le Serveur vocal interactif
- Informations générales données par le SVI (message vocale)



Site internet

- 855 288 visites dans l'année
- 71 274 visites mensuelles
- 13 % de taux de connexion
- 3 jours pour le taux de mise à jour du site



Réseaux sociaux

- 11 % de taux d'engagement social (consultation des liens, like - j'aime, commentaires, partage...)
- 1 433 825 de vues annuelles sur les publications



2. Résultats 2023 des indicateurs qualité (Préfecture)

Module 2

**Centre d'expertise et de ressources
titres « Permis de conduire »
(départements : 05 - 07 - 52 - 54 - 79)**



- 33 782 usagers contactés pour compléter leur dossier



- 192 807 dossiers instruits
- 14 917 dossiers rejetés



- 13 000 dossiers contrôlés dans le cadre de la lutte contre la fraude
- 121 dossiers signalés frauduleux au procureur de la République



- Délai de délivrance de 25 jours en moyenne (en 2023) lorsque le dossier est complet. Ce délai est réduit à 5 jours pour le mois de janvier 2024.



2. Exemple d'accusé réception (Admission au séjour des étrangers)

Madame, Monsieur,

CECI EST UN MESSAGE AUTOMATIQUE - MERCI DE NE PAS REpondre

Votre message a bien été reçu par le service de l'immigration et de l'intégration de la préfecture de la Marne.

**1 - Les démarches administratives liées à l'immigration sont en voie de dématérialisation.
Les démarches suivantes sont déjà disponibles exclusivement en ligne :**

**- Renouvellement de votre récépissé ou de votre autorisation provisoire de séjour : accessible sous le lien :
<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/recepisse511>**

**- Demande de document de circulation pour étranger mineur (=DCEM)
- Demande de titre de voyage pour bénéficiaire du statut de réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire (= TVE)
- Demande de duplicata
- Demande de titre visiteur
- Demande de titre étudiant
- Demande de titre passeport talent
- Demande de titre UE et Brexit
- Demande de titre réfugié
- Demandes de titres étrangers malade
- Demande de titres famille de Français
- Demande de titre professionnel saisonnier
- Demande de regroupement familial
- Changement d'adresse et de situation personnelle :**
**l'ensemble de ces démarches sont accessibles sous le lien : <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#>
à terme, ce lien accueillera l'ensemble des démarches de séjour.**

**2 - Pour les autres démarches, non encore dématérialisées, vous trouverez des éléments d'information sur le site internet de la préfecture :
<https://www.marne.gouv.fr/Demarches/Accueil-des-etrangers>**



2. Exemple d'accusé réception (Demande d'asile)

CECI EST UN MESSAGE AUTOMATIQUE

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,

Votre courriel a bien été reçu par la préfecture de la Marne. Nos services sont engagés dans une démarche qualité. La section asile du service de l'immigration de la préfecture, à Châlons-en-Champagne, recevra uniquement sur rendez-vous.

Nous répondrons à votre demande dans les 5 jours ouvrés, à l'exception des trois cas suivants :

- o S'il s'agit d'une remarque, suggestion ou réclamation relative à la qualité de l'accueil, notre réponse est prévue en moins de 10 jours ouvrés.**
- o S'il s'agit d'une question complexe nécessitant des recherches spécifiques, les délais prévisionnels de traitement vous seront communiqués ou une offre de prise de contact avec le service compétent vous sera proposée.**
- o S'il s'agit d'un dossier contentieux qui obéit à des règles particulières.**

Pour connaître les horaires d'ouverture de la préfecture et des sous-préfectures de la Marne et avoir accès aux informations générales et aux formulaires : www.marne.gouv.fr ou www.service-public.fr

Nous restons à votre disposition.

Cordialement

La Préfecture de la Marne



2. Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

Thématiques	2022 Taux de satisfaction	2023 Taux de satisfaction	Progression
Accueil en préfecture	96 %	97 %	+ 1 point
Accueil téléphonique	78 %	77,6 %	- 0,4 point
Point d'accueil numérique (PAN)	76 %	91 %	+ 15 points
Courriers/courriels	97 %	90,3 %	- 6,7 points
Site internet	76 %	80 %	+ 4 points
Connaissance des réseaux sociaux	8,2 %	20 %	+ 11,8 points



2. Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

Points positifs mis en avant par l'enquête 2023

- La qualité de l'accueil des usagers (physique et téléphonique)
- La qualité de l'aide apportée aux usagers
- La facilité d'accès pour les personnes à mobilité réduite
- La confiance des usagers envers l'administration
- La qualité du site internet de la préfecture

Points à améliorer pour 2024

- Continuer à améliorer les temps de réponse des appels téléphoniques et des rendez-vous
- Améliorer la compréhension du site internet
- Intensifier les espaces de confidentialité
- Améliorer la connaissance des comptes de la préfecture sur les réseaux sociaux



3. Programme Services publics +

SERVICES PUBLICS



Les agents publics s'engagent
pour des services

- + proches
- + simples
- + efficaces



NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le **droit à l'erreur***
- 2 Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté** à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les **délais annoncés**
- 5 Vous disposez d'une **information claire, simple et accessible**
- 6 Vous avez accès à nos résultats de **qualité de service**
- 7 **Votre avis est pris en compte** pour améliorer le service rendu
- 8 **Avec vous, nous agissons** pour limiter notre impact sur **l'environnement**

* dans les conditions prévues par la loi



PRÉFET
DE LA MARNE

Liberté
Égalité
Fraternité

3. Programme Services publics +

**JE DONNE
MON AVIS**

SERVICES
PUBLICS 

sur les services publics



30 agents de l'ATE de la Marne pour répondre aux avis des usagers

Un réseau de 42 référents locaux couvrant les 7 structures ATE

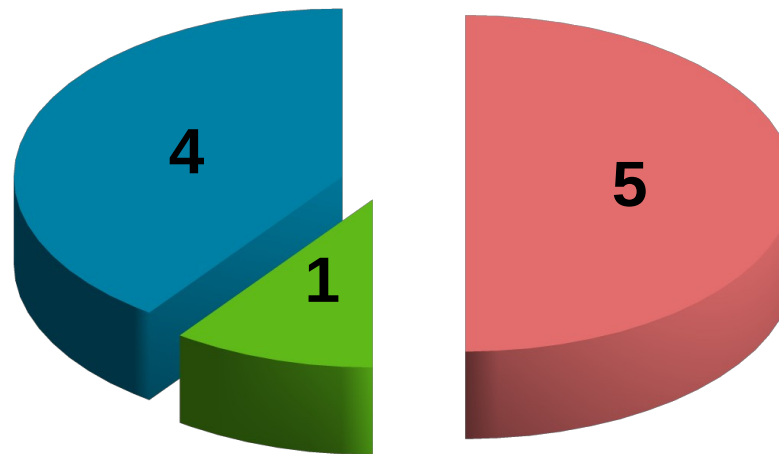
La préfecture, les 3 sous-préfectures, le secrétariat général commun, la direction départementale des territoires, la direction départementale de l'emploi du travail, des solidarités et de la protection des populations



3. Je donne mon avis sur SP +

10 avis déposés sur la plateforme depuis 2022 :

■ Avis positif ■ Avis neutre ■ Avis négatif



- **Prise d'empreintes au service séjour**
- **Certificat de situation d'un véhicule**
- **Plateforme de dépôt de dossier de demande de médaille du travail**
- **Changement de statut commerçant**

- **Plateforme naturalisation**

- **Plateforme système d'information des armes**
- **Temps d'attente à l'accueil de la DDT**

3. Actions du programme SP+

6 thématiques retenues

PLAN D' ACTIONS LOCAL
2023

26 actions programmées



Axe 1

Communication et informations
Internes et externes

1. Informations et orientations des usagers

2. Sensibilisation des agents et formation

Axe 2

Amélioration des organisations
et des outils

3. Améliorer les pratiques professionnelles
et les évaluer au regard des résultats et/ou
enquête de satisfaction

4. Aménagement des espaces d'accueil
physique

5. Adaptation aux contraintes des usagers,
faciliter leurs démarches

6. Favoriser l'éco-responsabilité

3. Réalisation du plan d'actions

Taux de réalisation à 6 mois par les 7 structures ATE

Axe 1 : Communication et informations internes et externes	Taux de réalisation
1. Informations et orientations des usagers	56 %
2. Sensibilisation des agents et formation	70 %
Moyenne	63,00 %

Axe 2 : Amélioration des organisations et des outils	Taux de réalisation
3. Améliorer les pratiques professionnelles	49 %
4. Aménagement des espaces d'accueil physique	28 %
5. Adaptation aux contraintes des usagers, faciliter leurs démarches	34 %
6. Favoriser l'éco-responsabilité	33 %
Moyenne	29 %

Moyenne des Axes 1 et 2	46 %
--------------------------------	-------------

3. Exemples de réalisation de l'axe 1



STANDARD

- Nouveau script du serveur vocal
- Premier accompagnement
- Répertoire des compétences ATE
- Signalement cas d'incivilité



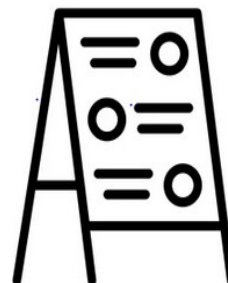
CHARTE DE L'USAGER

- Respect du droit, droit au respect mutuel
- Affichage hall d'accueil, site internet



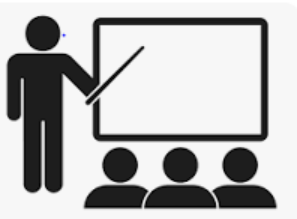
SITE INTERNET : INFORMATIONS

- Actualisation des rubriques
- Liens utiles, horaires, écrivains publics numériques, Maisons France Services
- Démarches qualité, résultats des services, QRC « Je donne mon avis avec Services publics + »



AFFICHAGE HALL D'ACCUEIL

- Enquête satisfaction usagers
- Résultats des services
- Engagements SP+ et QRC
- Liens réseaux sociaux



FORMATION DES AGENTS

- Accueil du public, public difficile, situation d'incivilité
- Sensibilisation à la joignabilité au téléphone

3. Exemples de réalisation de l'axe 2



AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- Auto-évaluation des services
- Recueil des avis des usagers (enquête satisfaction, urne, JDMA)
- Ajustement du plan d'amélioration
- Professionnalisation des agents aux missions-métiers



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Accueil au point d'accès numérique (PAN)
- Personnes en situation de handicap : prise de rendez-vous, voire rendez-vous à distance lorsque la démarche administrative le permet



ESPACES D'ACCUEIL

- Mobilier adapté, fontaine à eau, espace confidentialité, signalétique



ECO-RESPONSABILITÉ

- Plan sobriété
- Sensibilisation aux mobilités douces, parc à vélos agents
- Verdissement parc automobile

3. Les points d'accès numériques

**Sous-préfecture
d'Épernay**



564 usagers

**Sous-préfecture
de Vitry-le-François**



2286 usagers

Préfecture



6140 usagers

**11 769 fréquentations
en 2023**

**Sous-préfecture
de Reims**



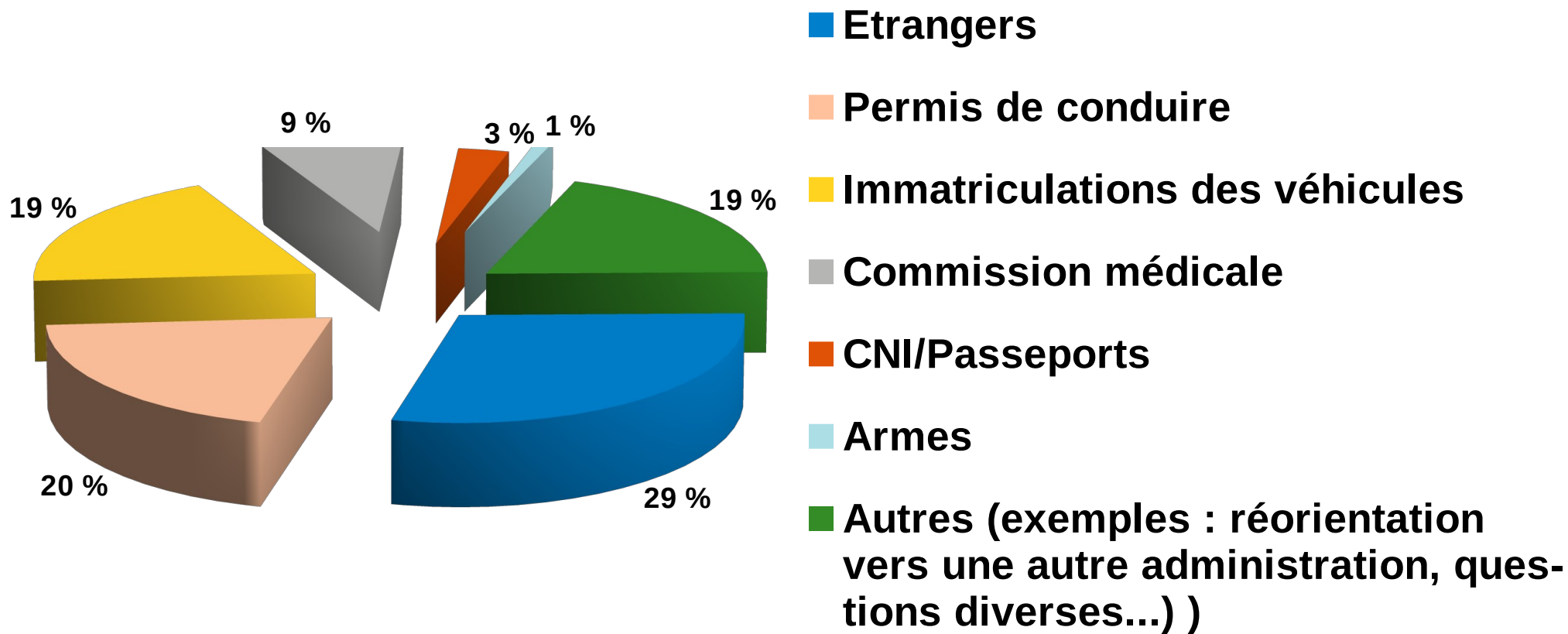
2461 usagers

**Stand services
de l'État**



318 usagers

3. Les points d'accès numériques



➡ Statistiques du PAN en 2023

3. Les points d'accès numériques de la préfecture



- Responsable accueil

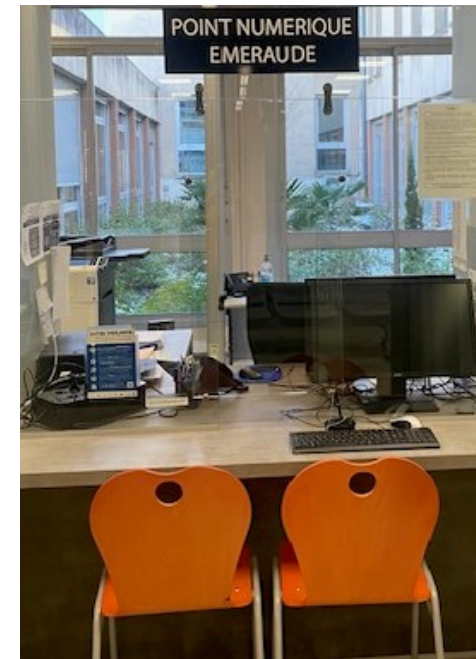


- Référents métier



- 3 médiateurs numériques,
Jeunes volontaires
service civique

- ANTS : PC, CIV, CNI, passeport
- Emeraude : procédures ANEF
- SIA : armes



4. Nouveau label : Quali-ATE



4 modules obligatoires

Module socle n°1 **Qualité de service et relation aux usagers**

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Site internet et démarches en ligne
- Courrier – courriel
- Écoute des usagers

Module socle n°2 **Pilotage des démarches Qualité et de l'éco-responsabilité**

- Responsabilité et animation de la démarche
- Gestion documentaire et suivi de l'activité
- Formation
- Comité usager et amélioration continue
- Eco-responsabilité

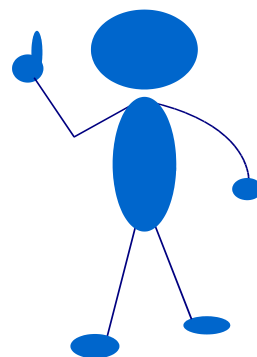
Module métier n°3 **Délivrance de titres sécurisés (CERT PC)**

- Information sur les délais et mise à disposition des titres
- Délai de délivrance raisonnable
- Délivrance sécurisée des titres grâce à la lutte contre la fraude

Module métier au choix

- Services des étrangers
- Relations avec les collectivités territoriales
- Politiques interministérielles
- Police administrative liée à la sécurité
- Communication d'urgence

5. Questions diverses





**PRÉFET
DE LA MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Boîtes fonctionnelles :

**Qualité : pref-qualite@marne.gouv.fr
Préfecture : pref-contact@marne.gouv.fr**



**SERVICES
PUBLICS+**

