



En raison du contexte sanitaire, le comité, présidé par monsieur le secrétaire Général s'est déroulé en visio conférence :

Ont participé :

- UDAF 87 Mme Marie-Charlotte DESVAUX,
- MDPH Haute-Vienne Mme Karine BARTHE,
- UFC Que Choisir Limoges, Mme Françoise FAYE,
- APF France Handicap 87, M. Michel TERREFOND,
- Délégué défenseur des droits 87, M. Claude PARNAUD,
- Directeur par intérim de la direction de la citoyenneté, M. Ghislain PERSONNE,
- Chef du service des sécurités et du bureau de l'ordre public, M. Hugues MAZAUD,
- Chef de bureau de l'immigration et de l'intégration, M. Damien LEVEQUE
- Chef du service des systèmes d'information et de communication, M. Olivier SILOU,
- Référent numérique-France Services, chargé de mission en ingénierie territoriale , sous-préfectures Rochechouart Bellac, M. Lucas MOUNIER,
- Responsable qualité, cellule performance Mme Isabelle BOYER

**A RETENIR :**

les thèmes suivants, détaillés dans le document de présentation ont été abordés :

- La démarche qualité en préfecture et la labellisation Qual-e-Pref
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
- Présentation du programme France Services

Les résultats de l'enquête de satisfaction mettent particulièrement en évidence :

- qu'il est compliqué pour l'utilisateur de joindre par téléphone les services de la préfecture
- que le site internet de la préfecture n'est pas régulièrement mis à jour.

Des actions vont rapidement être mise en place pour résorber ces difficultés.



# Comité local des usagers

---



# Ordre du jour

---

- La démarche qualité en préfecture et la labellisation Qual-e-Pref
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
- Présentation du programme France Services
- Questions/Réponses/suggestions

# Présentation de la démarche Qual-e-Pref

---

- Fin 2018 : Lancement d'un nouveau référentiel : Qual-e-Pref
- Tenir compte du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG)
  - Développement des téléprocédures (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules)
- **Mettre les usagers au cœur des préoccupations**
- Garantir un accueil de qualité aux usagers grâce à un nouveau référentiel tenant compte des nouveaux enjeux numériques



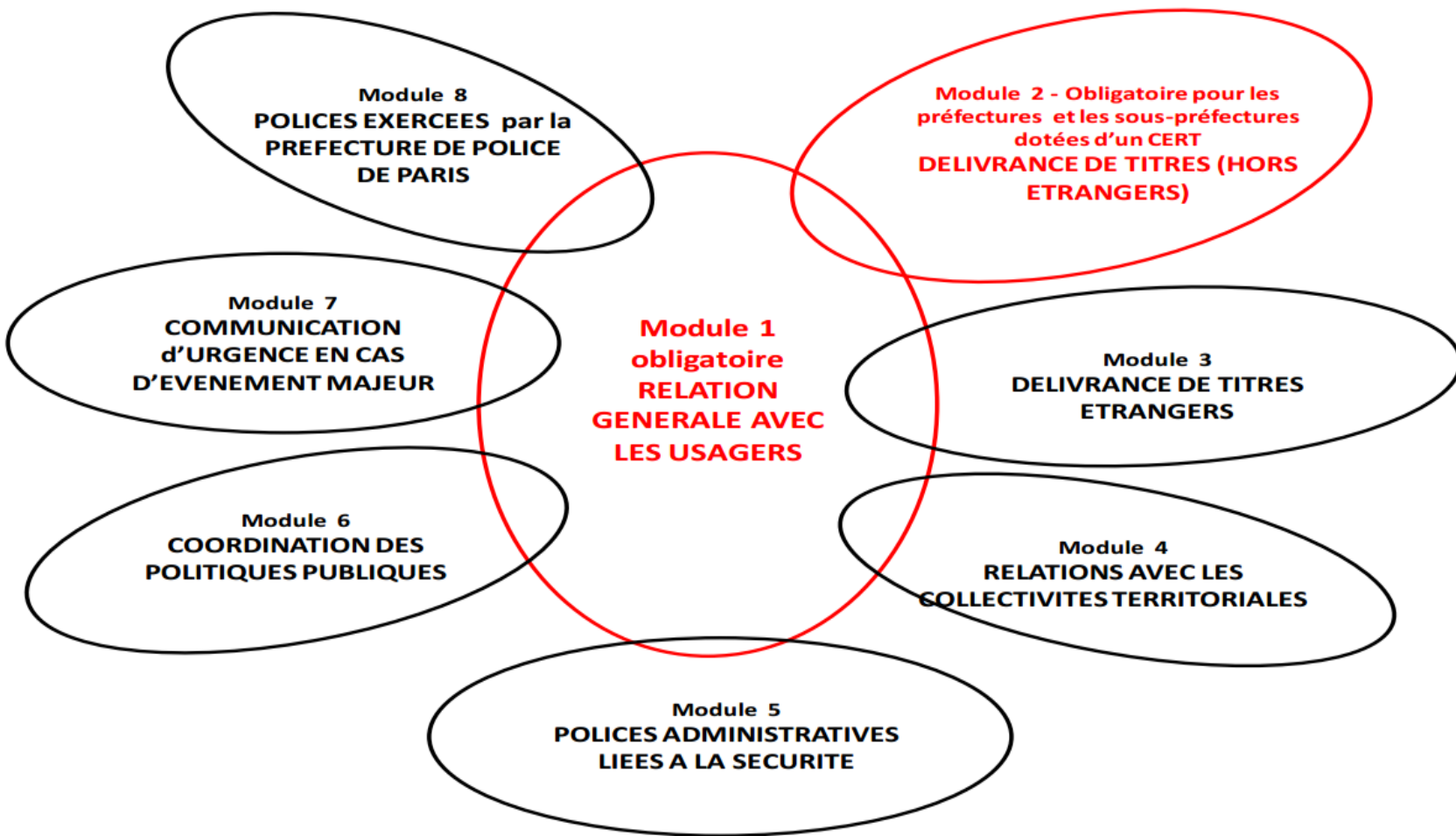


# Historique des labellisations de la préfecture de la Haute-Vienne

- 2006 : Charte MARIANNE
- 2012 : Certification QUALIPREF
- 2013 : Certification Qualipref 2
- 2015 : Label Qualipref 2.0
- Depuis le 1er juillet 2021 : la préfecture de la Haute-vienne est engagée dans la démarche de labellisation Qual-e-Pref.  
Objectif : obtention du label Qual-e-pref en juin 2022



**Au niveau national, l'objectif ministériel est d'obtenir une labellisation de 100% des préfectures à septembre 2022.**



# La démarche Qual-e-Pref

•Le référentiel :

•Un Module (Obligatoire) :  
Module 1 : Relation générale avec les usagers

•Un Module (Optionnel) :  
parmi les 6 proposés

•Module 2 : Obligatoire pour les sites dotés d'un CERT (centre d'expertise et de ressources titres)

# Qual-e-Pref en Haute-Vienne

- Périmètre de labellisation :
- **Module 1 (obligatoire) :** "Relation générale avec les usagers"
- **Module 7 (optionnel) :** "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur"

# Module 1 : Les 19 engagements

## Dispositions générales et accueil physique :

- 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
- A votre écoute pour progresser
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- Nous vous orientons vers le bon service et vous 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





## Module 1 : Les 19 engagements

### Accueil téléphonique :

- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal 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





# Module 1 : Les 19 engagements

---

## Courriers et Courriels :

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



# Module 1 : Les 19 engagements

---

## Réseaux sociaux :

- Nous communiquons de manière active sur Facebook et Twitter
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



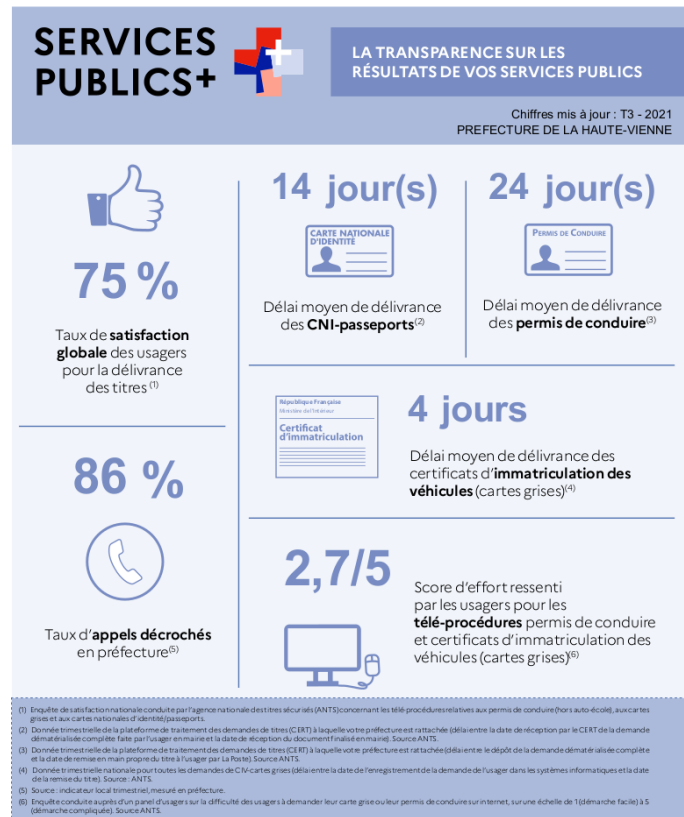
# Module 7 : Les 4 engagements

---

- L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
- En moins d'une heure, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias
- Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
- En cas de besoin, nous activons la CIP (Cellule d'Information du Public) à l'aide du NU (Numéro Unique) sur ordre de la préfète



# Les nouveautés du référentiel Qual-e-Pref



Pour plus d'info sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)

- La mise en place de points d'accès numériques
- Le développement des téléprocédures
- L'information du SVI national 34 00 renseignant sur les procédures liées aux titres (hors étrangers)
- L'affiche Transparence publique

Les délais de réponse		
	Demandes d'informations	Réclamations et/ou suggestions
Courriel	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Courrier papier	10 jours ouvrés	10 jours ouvrés
Urne	/	10 jours ouvrés

# Présentation du courrier type

**PRÉFÈTE  
DE LA HAUTE-VIENNE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Intitulé de la direction  
Jusqu'à 3 lignes**

Limoges, le date

**La préfète de la Haute-Vienne**

à

**Madame la  
Monsieur le**

**Objet:** objet de l'envoi  
**Réf:** référence précédent cet envoi  
**PJ:** pièces jointes

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus a lobortis lacus. Mauris et eros iaculis, finibus justo tristique, condimentum sem. Praeent aliquam eros vel pellentesque rhoncus. In hac habitasse platea dictumst. Proin imperdiet sed sapien a ullamcorper. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet condimentum purus, eget vulputate dui. Integer ac leo lectus. Aenean volutpat tortor in mauris vulputate laoreet. Sed viverra ultrices tristique. Aliquam eu lacus elementum, imperdiet sem id, fermentum lectus. Aenean dui ipsum, pharetra id Nvitae elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus a lobortis lacus. Mauris et eros iaculis, finibus justo tristique, condimentum sem. Praeent aliquam eros vel pellentesque rhoncus. In hac habitasse platea dictumst. Proin imperdiet sed sapien a ullamcorper. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet condimentum purus, eget vulputate dui. Integer ac leo lectus. Aenean volutpat tortor in mauris vulputate laoreet. Sed viverra ultrices tristique. Aliquam eu lacuselementum, imperdiet sem id, fermentum lectus.

**Pour la préfète et par délégation  
Qualité (directeur...)**

**Préso m NOM**

Tel: 00000000000000000000  
Mail:  
Ard nasa,1 rue de la p iductura  
87031 LIMOGES CEDEX

L'émetteur du courrier

Date et lieu d'émission

Coordonnées du destinataire

Objet du courrier

Bloc signature : nom + prénom + qualité du signataire

Coordonnées de l'émetteur du courrier

# Présentation des courriels types

- Signature de la messagerie d'une boîte fonctionnelle :
- Signature de la messagerie d'une boîte individuelle :

The diagram illustrates two types of email signatures from the Haute-Vienne Prefecture. On the left is a functional signature, and on the right is an individual signature. Three labels with arrows identify key elements: 'Le service' points to the service name, 'L'adresse administrative' points to the address, and 'La direction' points to the department name.

**Signature fonctionnelle (gauche) :**

- Le service :** Bureau de l'Immigration & de l'Intégration
- L'adresse administrative :** Direction de la Citoyenneté, Préfecture de la Haute-Vienne  
12, rue des Combes, 87 000 LIMOGES  
Tél : 05 55 44 18 00
- La direction :** PRÉFÈTE DE LA HAUTE-VIENNE | Direction de la Citoyenneté

**Signature individuelle (droite) :**

- Le service :** Isabelle BOYER  
Contrôleuse de gestion, Référente qualité,  
Référente contrôle interne financier
- L'adresse administrative :** 1, rue de la Préfecture, 87031 LIMOGES Cedex 01  
Tél : 05 55 44 18 81
- La direction :** PRÉFÈTE DE LA HAUTE-VIENNE | Secrétariat Général

Both signatures include the French flag, the motto 'Liberté, Égalité, Fraternité', the website [www.haute-vienne.gouv.fr](http://www.haute-vienne.gouv.fr), and social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram (@prefet87). A green footer in both reads: 'Pour une administration exemplaire, préservons l'environnement. N'imprimons que si nécessaire.'

Les messages provenant de boîtes fonctionnelles ne sont pas nominatifs. Seuls les messages émanant des boîtes individuelles comporteront : prénom, nom, fonction du rédacteur du courriel, bureau ou service.



# Notre enquête de satisfaction

Date de début : 19 novembre 2021

Date de fin : 16 décembre 2021

Nombre de réponses : 104



Diffusion du questionnaire : Sur tablette dans le hall d'accueil de la préfecture (12 rue des combes)

## Objectifs de ce questionnaire :

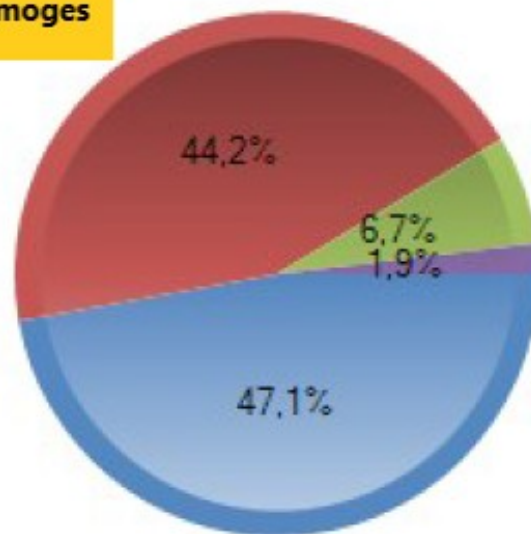
- Connaître la satisfaction des usagers concernant l'accueil en préfecture (téléphonique, physique, courrier, courriel, sur le site internet, sur les réseaux sociaux)
- Donner la possibilité aux usagers de s'exprimer, de nous faire part de ce qui fonctionne bien, moins bien et de faire des suggestions
- Mieux vous connaître pour mieux vous satisfaire



# Les résultats de l'enquête de satisfaction

## Accueil en général à la Préfecture de Limoges

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Ni satisfaisant ni ins...
- Insatisfaisant

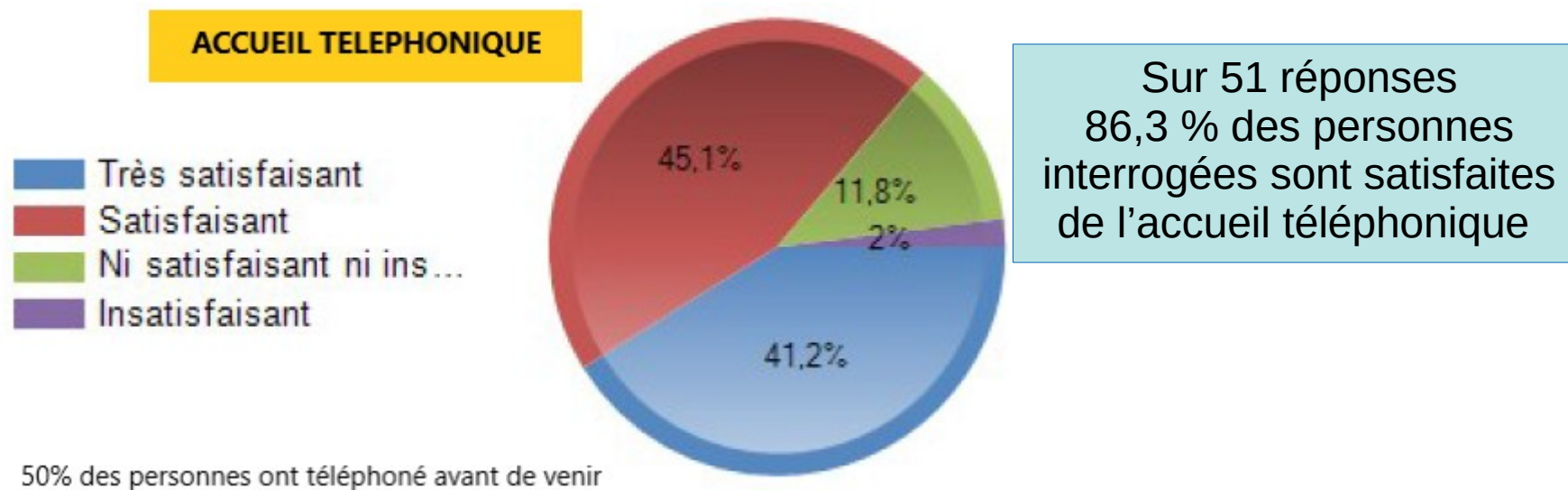


91,3 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil en général

# Les résultats de l'enquête de satisfaction

<b>l'accueil général de la Préfecture :</b>	<b>%</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Sans opinion</b>
Les horaires d'accueil du public sont adaptés		75	24	1
La personne qui vous a reçu(e) a été polie et courtoise		99	1	0
La personne qui vous a reçu(e), vous a correctement orienté		96,2	3,8	0
Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité		97,1	1	1,9
La personne qui vous a reçu(e), vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles		95,2	3,8	1
Les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite		75	5,8	19,2
Les locaux sont propres et bien équipés (distributeur de boissons chaudes, photocopieur, etc.)		79,8	2,9	17,3

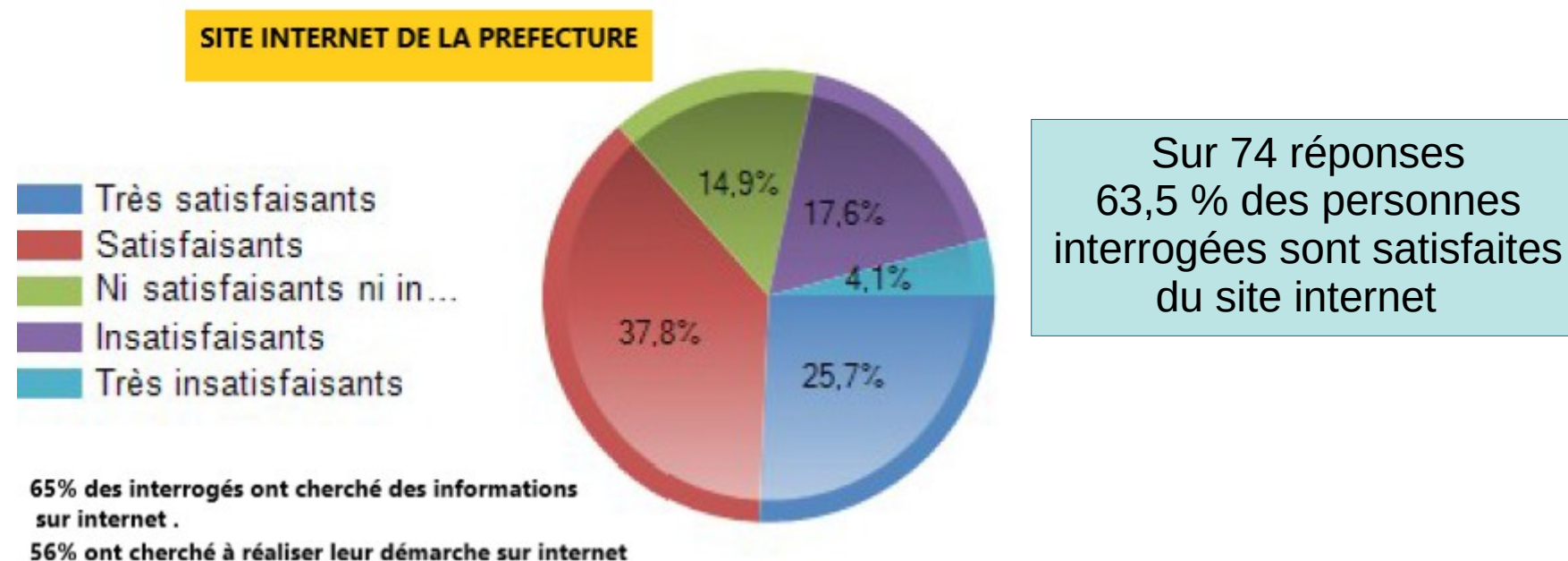
# Les résultats de l'enquête de satisfaction



# Les résultats de l'enquête de satisfaction

Concernant l'accueil téléphonique (%)	Oui	Non	Sans opinion
Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	94	6	0
Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	68	32	0
La personne que vous avez eu au téléphone s'est présentée	82	14	4
La personne que vous avez eu au téléphone a été courtoise	96	2	2
La personne que vous avez eu au téléphone a bien compris votre demande	89,8	8,2	0
Vous avez été bien informé(e)	89,6	10,4	0

# Les résultats de l'enquête de satisfaction



# Les résultats de l'enquête de satisfaction

<b>A propos de l'accueil dématérialisé sur internet :</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Sans opinion</b>
Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet	84,5	13,8	1,7
Sur le site internet, l'information est facile d'accès	62,5	33,9	3,6
Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	72,2	25,9	1,9
Le site internet semble mis à jour régulièrement	41,5	34	24,5

# Les résultats de l'enquête de satisfaction

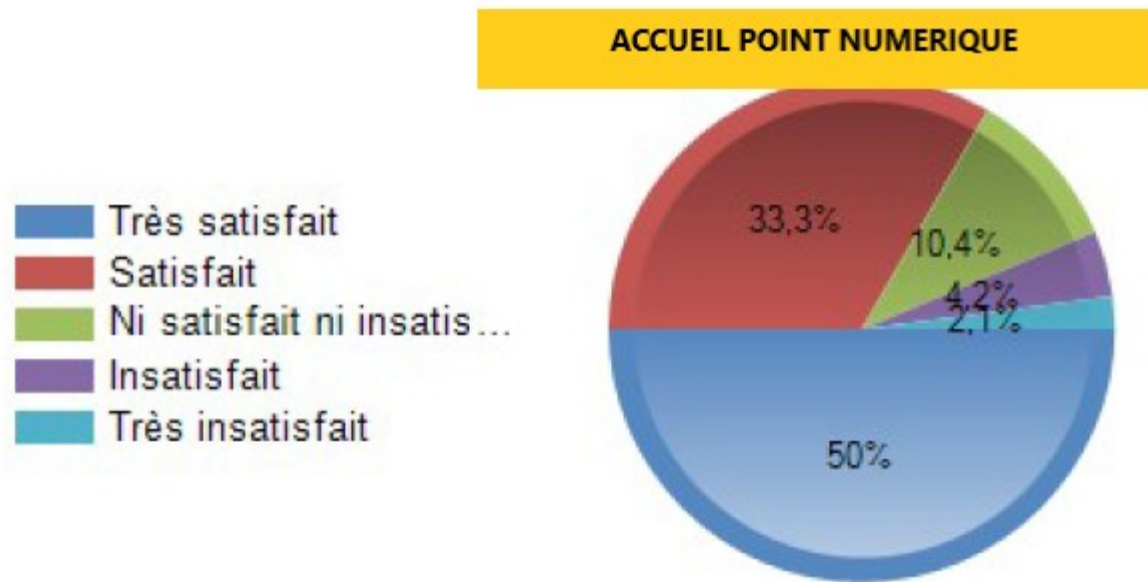
Trouvez-vous les informations que vous souhaitez sur les réseaux sociaux de la Préfecture



Sur l'ensemble des personnes interrogées 86% ne vont pas sur les réseaux sociaux

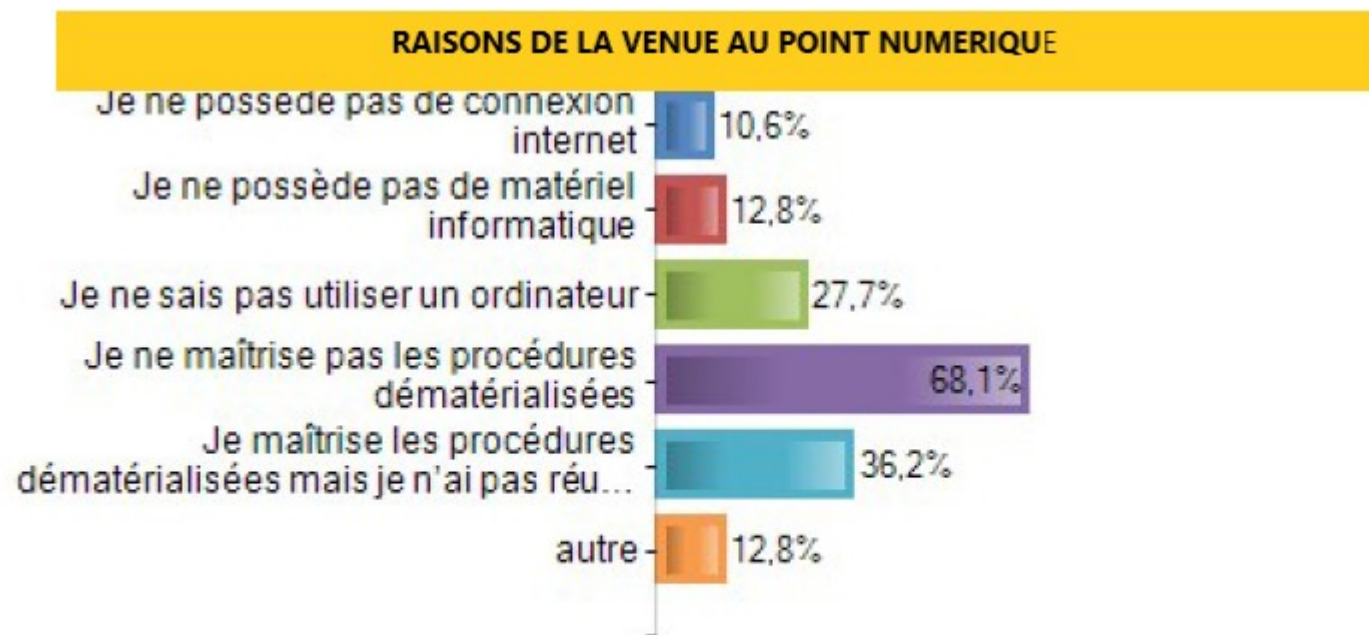


# Les résultats de l'enquête de satisfaction



Sur 48 réponses, 93 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil au Point d'accès numérique

# Les résultats de l'enquête de satisfaction



# Les résultats de l'enquête de satisfaction

<b>Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil et de l'aide qui vous a été apportée au PAN : %</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Sans opinion</b>
Vous avez facilement repéré le Point d'Accueil Numérique	95,8	2,1	2,1
La personne qui vous a reçu(e) a été courtoise	95,8	0	4,2
Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	93,8	0	6,2
La personne vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	89,6	8,3	2,1
Votre demande a été bien comprise par le médiateur Numérique	93,8	2,1	4,2
Le médiateur numérique vous a guidé(e) dans votre démarche	95,7	0	4,3
Les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite	72,3	6,4	21,3

# Maisons France Service

France Services



|



Intervention de Lucas MOUNIER, référent numérique



# Présentation du programme France Services

# 01. Le programme France services

## 1. Un réseau présent sur l'ensemble du territoire



### Une France services accessible à moins de 30 minutes de chaque Français

Où que vous vous trouviez, vous pouvez accéder en moins de 30 minutes à un service public de qualité, offert par des agents formés et disponibles, quel que soit la France services qui vous accueille.

En octobre 2021, ce sont **1 745 France services** déployées sur l'ensemble du territoire.

En janvier 2022, **2 000 France services** devraient être ouvertes.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

France  
services

# 1745

France services labellisées  
au 3<sup>ème</sup> trimestre 2021

## Localisation

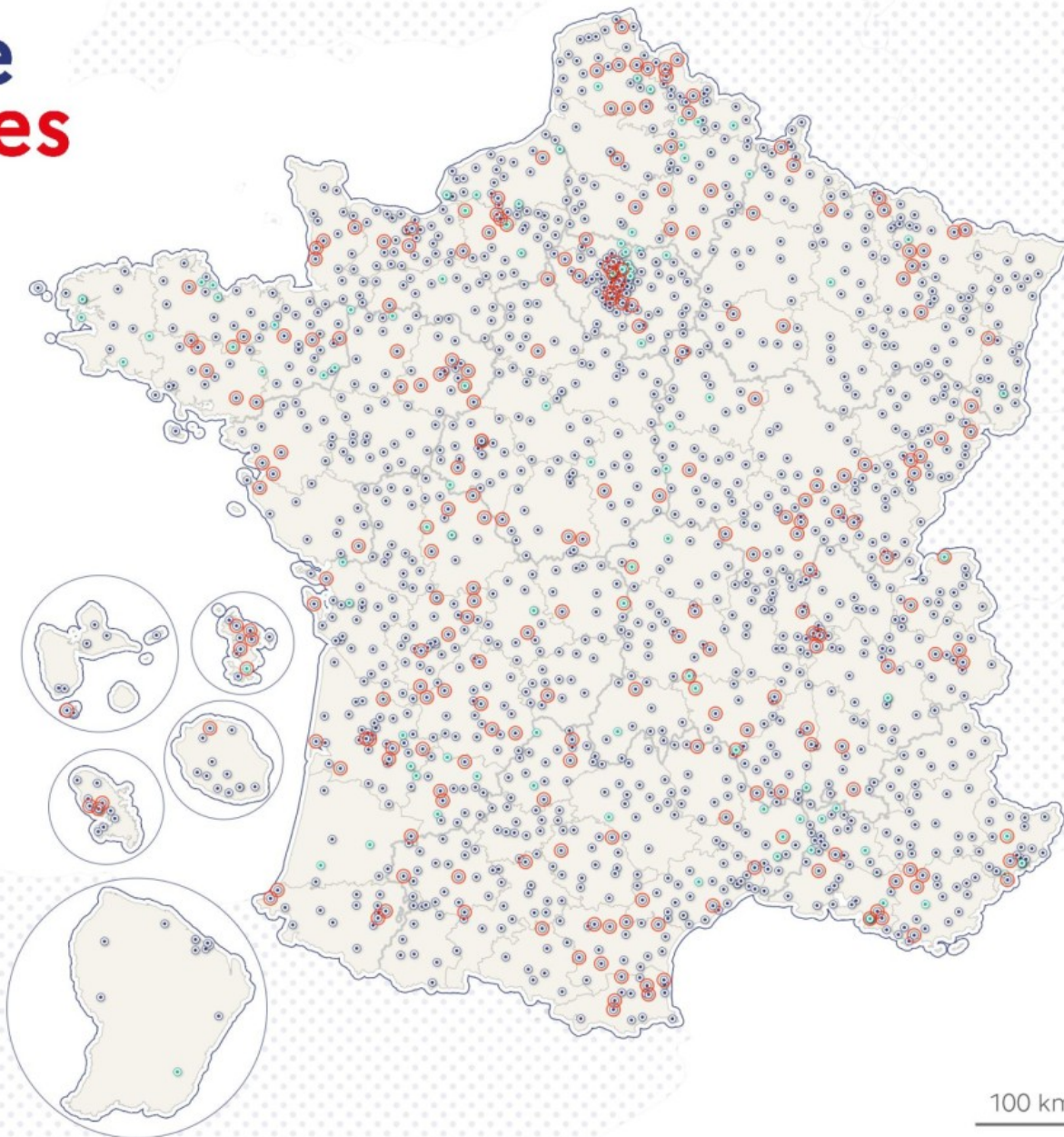
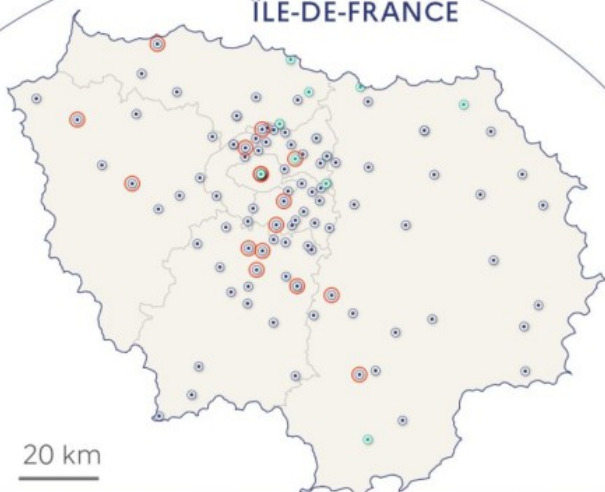
au 06/10/2021

France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelle labellisation (+251)

**i** 2 France services labellisées à Saint-Martin (978) sont absentes de la carte.

ZOOM  
ÎLE-DE-FRANCE



# 01. Le programme France services

## 2. Nos partenaires

Chaque France services donne accès aux neuf partenaires nationaux – ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste – soit par des permanences régulières, soit par visio-conférence.

C'est une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur qui peut ainsi bénéficier de l'ensemble des services rassemblés en un seul endroit. En plus de ce socle de service garanti et minimal, beaucoup de collectivités et d'associations déploient leurs propres offres.



Agence nationale  
des titres sécurisés





# 01. Le programme France services

## 3. Nos services



### Les agents France services peuvent :

- vous accompagner dans les démarches administratives quotidiennes et répondre à vos questions ;
- vous aider dans les démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre vos situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur ;
- vous mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

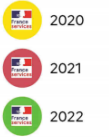
**02.**

**France Services en  
Haute-Vienne**

# 02. France services en Haute-Vienne

juin 2021

## Calendrier prévisionnel France Services

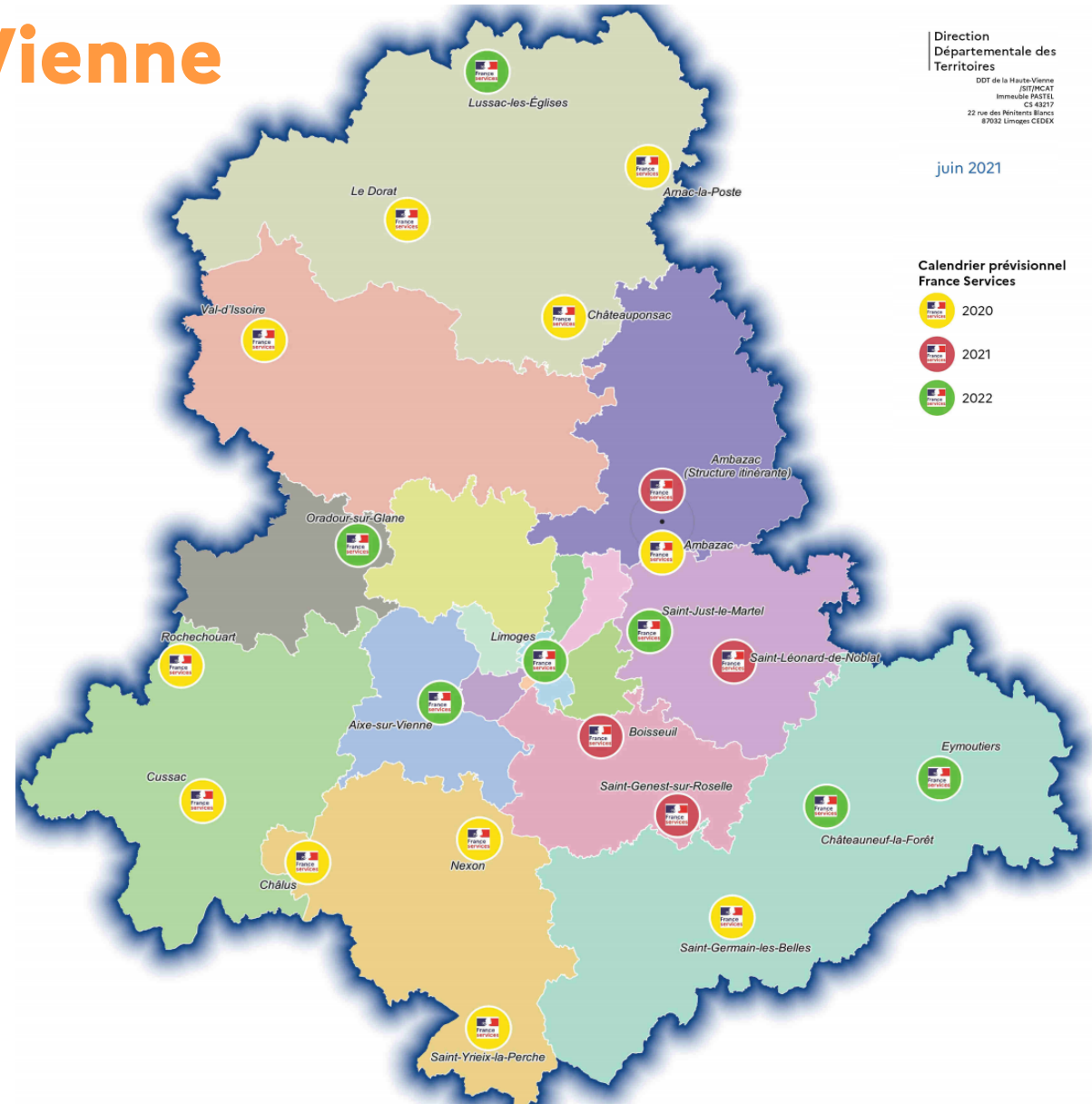


## Calendrier prévisionnel :

- 19 France Services déjà labellisées en janvier 2022
- 22 France Services fin 2022 (sous réserve de labellisation)

## Porteurs de projet :

- 5 France Services portées par La Poste
- 4 par des associations
- 4 par des EPCI
- 5 par des communes
- 1 par la sous-préfecture de Rochechouart



Retrouvez toutes les informations pratiques  
sur :

- le site de la préfecture de la Haute-Vienne :

<https://www.haute-vienne.gouv.fr/Actualites/France-services>

- sur le site du ministère de la Cohésion des territoires :

<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>

- QUESTIONS ?
- REMARQUES ?
- DES SUGGESTIONS ?





Merci pour votre  
participation

---