



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Réunion du comité local des usagers de la préfecture de la Seine-Maritime

27/04/2022



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Ordre du jour

Ouverture de la réunion par la secrétaire générale de la préfecture

Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Présentation des résultats de la qualité : *indicateurs qualité, enquête de satisfaction et enquêtes mystère*

Présentation de courriels type

Point sur les suggestions et les réclamations

Présentation du plan d'actions

Présentation de la démarche qualité « Qual-e-pref »

Questions / Réponses

Visite du point d'accueil numérique



PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Depuis mai 2020 : l'accueil en préfecture ne se fait que sur rendez-vous ou sur convocation :

→ **objectifs :**

- Fluidifier le flux d'usagers
- Éviter les périodes d'attente trop longues
- Éliminer le risque de bousculade lié au système de tickets

Les services de l'Etat en Seine-Maritime

Services de l'Etat | Politiques publiques | Actualités | Publications | Démarches administratives | Vous êtes

Accueil > Services de l'Etat > Préfecture et sous-préfectures > Préfecture de la Seine-Maritime (Rouen) > Horaires

Préfecture de la Seine-Maritime (Rouen) **Horaires**
Coordonnées et accès
Horaires
La Préfecture dans l'ancien Hôtel-Dieu de Rouen
Démarches qualité

Mise à jour le 24/03/2022

A partir du 12 mai 2020, l'accueil est réservé aux usagers ayant la preuve d'un rendez-vous ou d'une convocation.

Accueil téléphonique - Standard : 02 32 76 50 00
Horaires du standard : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00

Accueil des étrangers [« consulter »](#)

Je suis en situation régulière et je ne suis pas étudiant, ni passeport talent ni visiteur, mon dossier est complet [« je prends rendez-vous »](#) pour :

- Venir chercher mon titre qui est arrivé à la préfecture (j'ai reçu un SMS)
- Renouveler ma carte de résident de 10 ans (j'ai déjà une carte de résident de 10 ans)
- Changer d'état-civil
- Demander un titre de voyage
- Une première demande de titre
- Renouveler mon titre
- Changer de statut

[« je prends rendez-vous »](#)

Autres démarches :

- Renouvellement de récépissé [« je saisis les services de la préfecture »](#)
- Document de circulation pour étrangers mineurs (DCEM) [« je saisis les services de la préfecture »](#)
- Admission exceptionnelle au séjour [« démarches en ligne »](#)
- Échange de permis de conduire étranger [« consulter »](#)
- Étudiants [« démarches en ligne »](#)



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Avril 2021 : mise en place d'une nouvelle guérite à
l'entrée de la préfecture

→ **objectifs** :

- Proposer un lieu extérieur pour le contrôle et le pré-accueil de l'utilisateur
- Assurer la sécurité du site
- Vérifier que les convocations des usagers dans le cadre de l'accueil sur rendez-vous
- Gérer les flux entrants et sortants





PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Décembre 2021 : refonte de la rubrique « étrangers » du site internet

→ objectifs :

- Permettre à l'utilisateur d'avoir accès facilement à une information à jour
- Communiquer sur les procédures et les modes de saisine
- Informer l'utilisateur qu'il peut être aidé dans ses démarches en ligne au point d'accueil numérique





PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Janvier 2022 : changement de l'équipement informatique du point d'accueil numérique et réagencement des lieux

→ objectifs :

- Faire davantage participer l'utilisateur dans la réalisation de sa démarche et le rendre plus autonome
- Accueillir le Pan E-meraude (PAN étranger)





Indicateurs	Cible	Résultats février 2022	Résultats mars 2022
Téléphone :			
Taux d'appels aboutis	> 90 %	77 %*	
Taux de mise à jour du SVI local dans un délai de 3 jours ouvrés.	>75 %	0 %	Sans objet
<i>* problème Memobox</i>			
Internet et réseaux sociaux :			
Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	>75 %	100 %	97,87%
Taux de connexion au site internet.	5 %	11,21%	14,18 %
Taux d'engagement par mois sur les réseaux sociaux*	2 %	6,47 %	7,50%
<i>* Nombre d'engagements sur Twitter / Nombre d'impressions sur Twitter X 100</i>			
Courrier / courriel:			
Taux de réponses aux courriels dans le délai de 5 jours ouvrés	>75 %	93,48 %	92,86%
Délai moyen de réponse aux courriels	< 5 jours	1,95 j	1,68 j



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation des indicateurs de la qualité relatifs à la relation générale avec les usagers



Indicateurs	Cible	Résultats février 2022	Résultats mars 2022
Réclamations / suggestions :			
Taux de réponse aux réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés (voie électronique).	>75 %	100 %	100 %
Délai moyen de réponse aux réclamations (voie électronique)	< 5 Jrs	0,88 jour	1 jour
Taux de réponse aux réclamations dans un délai de 10 jours ouvrés (papier).	>75 %	100 %	Sans objet
Délai moyen de réponse aux réclamations (papier).	< 10 Jrs	1 jour	Sans objet

Délivrance de titres (affiche transparence T4 2021) :

- Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et passeports : **16 jours**
- Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV : **4 jours**
- Délai moyen de délivrance des permis de conduire : **21 jours**



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation des indicateurs de la qualité relatifs à la délivrance de titres et à la communication d'urgence en cas d'évènement majeur



Indicateurs	Cible	Résultats février 2022	Résultats mars 2022
Délivrance de titres (permis de conduire) :			
Délai médian de traitement des permis de conduire.	8 jours	9 jours	8 jours
Taux de dossiers de fraude documentaire permis de conduire.	0,5‰	4,66‰	4,4‰
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur :			
Nombre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle.	néant	1	1
Délai d'information des élus en temps de crise.	< 1 h	Sans objet	Sans objet
Nombre d'exercices réalisés.	4/an	0	1
Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP.	< 1h	Sans objet	Sans objet



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'enquête de satisfaction 2022



Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction :

- Support : **accessible en ligne** et via un **QR code**
- Publicité : **sur internet, Twitter et par voie d'affichage à l'Hôtel-Dieu**
- Dates : **23 février 2022 au 23 mars 2022.**

Nombre de réponses : **114 réponses complètes**

Profil des sondés :

- **94 % des usagers ayant répondu sont des particuliers**
- **54 % sont venus faire une démarche au point d'accueil numérique ; 38 % sont venus faire une démarche au guichet**



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'enquête de satisfaction 2022



Niveau de satisfaction quant au Site internet :

67% des usagers ont cherché des informations sur le site internet avant de venir à la préfecture.

- **68 %** le trouvent facile d'accès
- **66 %** le trouvent bien organisé
- **53 %** le trouvent suffisamment complet

56 % des usagers ont utilisé le système de prise de rendez-vous en ligne.

- **59 %** trouvent qu'il est facile de prendre un RDV
- **47 %** sont satisfaits du délai pour obtenir un RDV



PRÉFET DE LA SEINE- MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'enquête de satisfaction 2022



Taux global de satisfaction quant à l'accueil physique : **87,78%**.

Zoom sur :

Prise en compte des personnes en situation de **handicap** : **100 %**

Prise en compte des personnes en situation de **fragilité** : **69 %**

Prise en compte des personnes en **difficulté** : **68 %**





PRÉFET DE LA SEINE- MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'enquête de satisfaction 2022



Taux global de satisfaction quant au **point d'accueil numérique** : **91%**.

Sur le panel d'usagers ayant fait une démarche aux PAN, **78 %** sont venus au **PAN général**, contre **22 %** au **PAN E-meraude**.

→ **51 %** sont venus pour une **démarche permis de conduire**

→ **37 %** sont venus pour une **démarche carte grise**

→ **39 %** sont venus, car ils étaient **bloqués dans une démarche** qu'ils avaient commencé seuls.

→ **26 %** sont venus, car ils ont des **difficultés à utiliser internet**





**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'enquête de satisfaction 2022



Quelques points forts remontés par les usagers :

- la qualité de l'accueil en général
- l'amélioration perceptible de l'accueil des étrangers
- le professionnalisme des agents
- l'agencement des lieux

Quelques points faibles remontés par les usagers :

- l'affichage : trop dense et mal organisé
- la signalétique
- le site internet
- le nombre de RDV disponibles en ligne
- l'absence aux appels et aux courriels quant à l'état d'avancement d'un dossier « étranger »
- le manque d'adaptation aux usagers non francophones

Quelques suggestions faites par les usagers :

- déplacer le PAN pour plus de confidentialité
 - installer une borne à smileys à la sortie de la préfecture
 - proposer plus de points d'écriture
 - permettre l'accès aux salles d'attente dès 8h30
 - faire davantage de publicité pour les téléprocédures
 - mettre en place une adresse mail pour les demandes urgentes et une autre pour les demandes spécifiques
-



PRÉFET DE LA SEINE- MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Résultats de l'enquête de mystère 2022



- **18 appels mystère** passés entre le 21 février et le 4 mars 2022
- Les appels mystère ont été passés par la mission performance et des collègues volontaires d'autres préfectures (Val de Marne – Loir-et-Cher –Orne) à partir de numéros personnels.
- **Critères** : prise en charge, formule d'accueil, courtoisie, orientation vers les sites internet officiels, 1^{er} niveau de renseignement, transfert d'appel, prise de congé, SVI.

Points positifs :

Tous les appels ont aboutis.

L'accueil a toujours été courtois et rassurant.

Les informations transmises ont été de qualité et conformes à la réglementation.

Le SVI est très bien structuré et très clair.

Points de vigilance :

Les appels ont parfois été pris par le standard au bout de plus de 10 sonneries.

En cas de transfert vers un service « métier », l'agent n'indique pas à l'utilisateur avec quel service il va être mis en relation → indispensable pour une information complète et une prise de congé de qualité.

Attention à la réponse un lapidaire: « il y a tout sur le site internet ».



PRÉFET DE LA SEINE- MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Résultats de l'enquête de mystère 2022



- **15 courriels mystère** envoyés entre le 21 février et le 3 mars 2022
 - Les courriels mystère ont été émis par la mission performance à partir de comptes créés pour l'occasion.
 - **Critères** : délai de réponse, information en cas de réorientation, signature électronique, langage et mise en page.

Points positifs :

Un seul courriel n'a pas reçu de réponse.

Tous les courriels ont eu un accusé de réception sur écran et dans la boîte mail. AR clairs et qui apportent des éléments de réponse.

Les courriels sont courtois et lisibles.

Les réponses apportées sont de qualité et conformes à la réglementation.

Points de vigilance :

Il a été nécessaire de relancer une fois le service pour obtenir une réponse.

La signature électronique est parfois partielle.

Délai dépassé pour une réponse.

Les usagers mystère n'ont pas été informés en cas de transfert de leur courriel à un autre service.



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Présentation de courriels type pour avis

- L'accusé de réception de la boîte générale (page 1 du dossier AR)
 - L'accusé de réception de la boîte « pref-etrangers » (page 2 du dossier AR)

 - Le courriel de réponse type relatif aux démarches « cartes grises » (page 3 du dossier BRU)
 - Le courriel de réponse type relatif aux démarches « permis de conduire » (page 5 du dossier BRU)
 - Le courriel de réponse type relatif à une demande d'information sur l'état d'avancement d'une CNI ou d'un passeport (page 7 du dossier BRU)

 - Le courriel de réponse type relatif à une demande d'information sur un dossier en cours (page 6 du dossier DMI)
 - Le courriel de réponse type relatif à une demande d'information sur les rendez-vous (page 6 du dossier DMI)
-

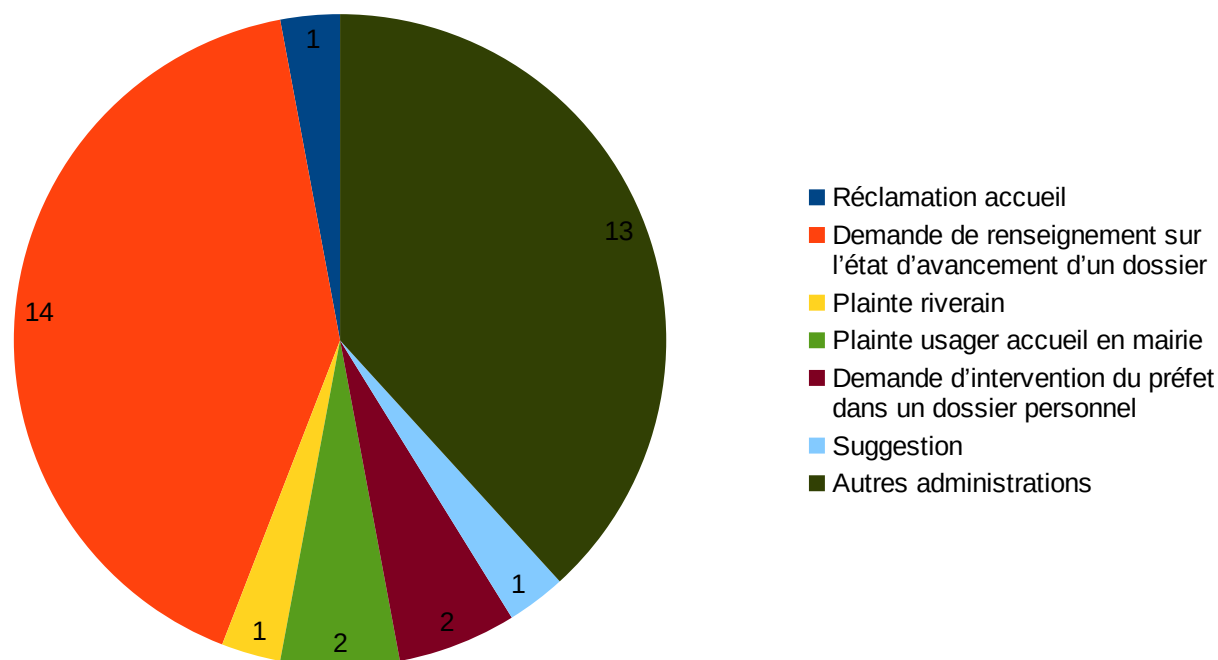


*Liberté
Égalité
Fraternité*

Depuis le début de l'année 2022 : **34** suggestions et réclamations

- 4 formulaires déposés dans l'urne
- 30 via le formulaire de contact du site internet

Il s'avère qu'une seule réclamation concernait l'accueil et reposait sur une information erronée : autorisation d'accompagner un usager aux guichets de la Direction des Migrations et de l'Intégration.





**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Analyse des suggestions et réclamations



La plupart des messages reçus n'étaient donc pas des réclamations ou suggestions liées à la qualité de l'accueil.

Des réponses de réorientation ont été envoyées à l'utilisateur avec éventuellement un lien vers service-public.fr pour les aider dans leurs démarches.

Des actions menées pour que les usagers connaissent davantage ce canal et l'utilisent à bon escient :

- Une fiche de procédure à destination des agents
- Une rubrique sur le site internet
- Un item sur le formulaire de contact
- Un affichage sur site
- La réunion du CLU



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Plan d'actions suite à l'enquête de satisfaction et aux enquêtes mystère



Objectif	Action	Acteur(s)	Échéance
Améliorer l'affichage	Rédaction et diffusion, à l'ensemble des services, d'une fiche de procédure relative à l'affichage pour permettre une bonne coordination	Service des Moyens Généraux	Avril 2022
	Conception de deux affiches regroupant au même endroit les informations utiles aux usagers de la préfecture	Mission Performance et Service des Moyens Généraux	Mai 2022
Améliorer la signalétique	Mise à jour de la signalétique en place (rafraîchissement, indication des points d'écriture et des services disponibles)	Service des Moyens Généraux	Mai 2022
	Projet de signalétique dynamique		
Améliorer la confidentialité au Point d'Accueil Numérique	Étude de la faisabilité dans le cadre de la réorganisation générale de l'accueil	Service des Moyens Généraux	2023-2024



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Plan d'actions suite à l'enquête de satisfaction et aux enquêtes mystère



Objectif	Action	Acteur(s)	Échéance
Améliorer le site internet	Relance de la contribution régulière des services	Service communication	Avril 2022
	Animation du réseau des contributeurs par le service communication : mise à jour et bonnes pratiques	Service communication	Juin 2022
Ajouter des points d'écriture	Étude de la faisabilité et mise en place de points d'écriture supplémentaires	Service des Moyens Généraux	Juillet 2022
Adaptation aux usagers non-francophones	Rappel des bonnes pratiques dans le guide de l'accueil	Service des Moyens Généraux	Mai 2022
	Recensement des personnes polyglottes volontaires en cas de besoin		
Améliorer l'accueil téléphonique et la réponse aux courriels en cas de transfert	Rappel des bonnes pratiques dans le guide de l'accueil	Service des Moyens Généraux	Mai 2022
	Diffusion d'une fiche de procédure		



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation de la démarche Qual-e-pref



Qual-e-pref :

- label qualité spécifique au ministère de l'Intérieur
- évolution du label Qualipref 2.0 que la préfecture de la Seine-Maritime avait obtenu en 2016

Le module n°1 « Relation générale à l'utilisateur »

- module obligatoire
 - composé de 20 engagements
 - concerne tous les services en contact avec le public (*usagers, collectivités territoriales, associations et professionnels*)
 - tous les canaux de contact : physique, téléphone, courriers et courriels de demande d'information générale, internet, réseaux sociaux
-

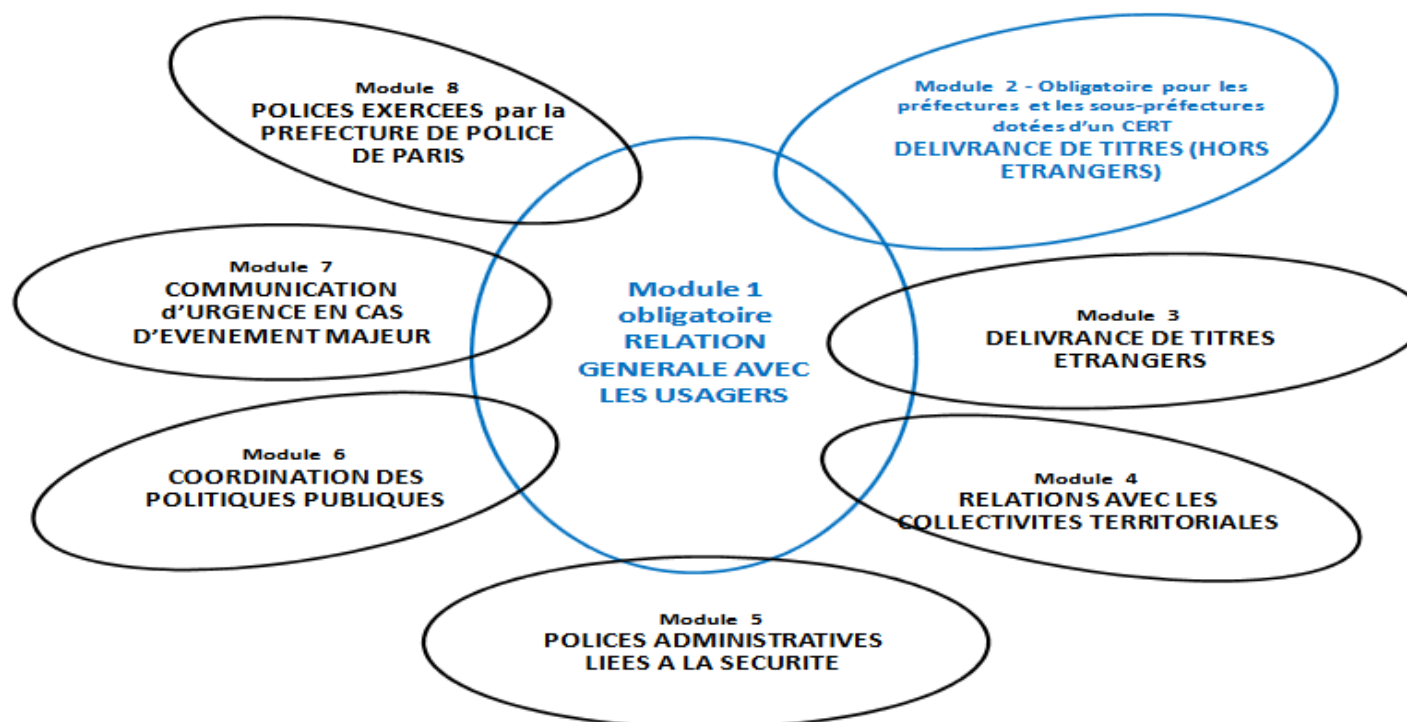


**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation de la démarche Qual-e-pref

Les 7 modules métier du référentiel Qual-e-pref





**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation de la démarche Qual-e-pref



Périmètre de labellisation retenu en Seine-Maritime :

- le module 1 « relation générale à l'utilisateur »
- le module 2 « délivrance de titres (hors titres étrangers) »
- le module 7 « communication d'urgence en cas d'évènement majeur »

Dates des prochaines échéances :

- Audit interne : **9 et 10 mai 2022**
 - Audit externe : **au cours de la semaine du 27 juin 2022**
-



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



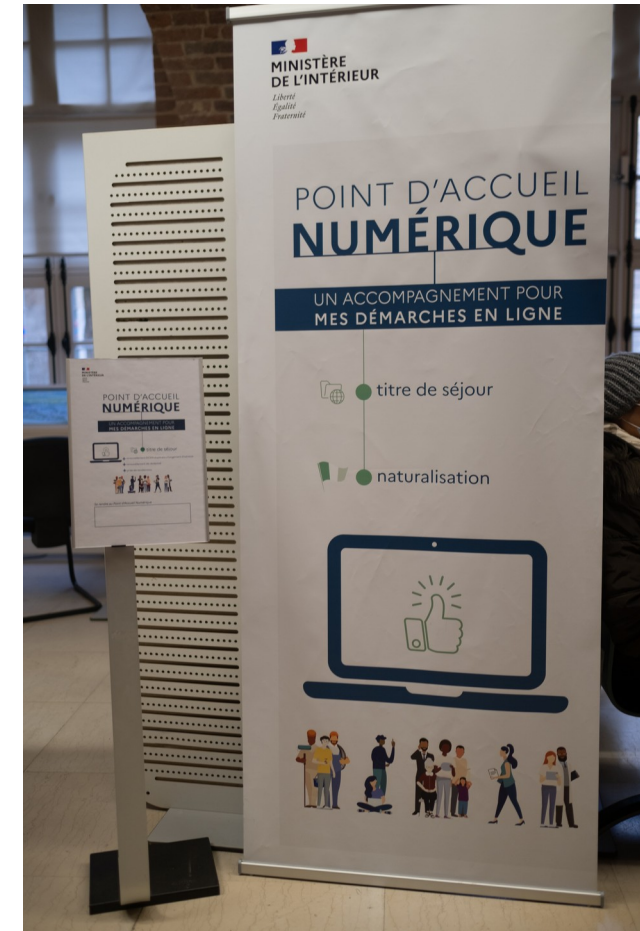
Questions / Réponses



PRÉFET DE LA SEINE- MARITIME

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Visite du point d'accueil numérique





**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Merci pour votre attention