



**Points abordés en réunion du comité local des usagers
le 17 décembre 2021**

La démarche Qual-e-Pref a été présentée lors de la précédente réunion. Elle vient d'être lancée en préfecture de Meurthe-et-Moselle avec le module obligatoire « relation générale avec les usagers » et le module optionnel « relations avec les collectivités locales ».

Information sur la dématérialisation des démarches administratives

La dématérialisation des démarches étrangers

Depuis l'automne 2020, l'**ANEF** « l'administration numérique pour les étrangers en France » déploie progressivement les démarches sur un portail dédié aux démarches dématérialisées pour les étrangers en France. Ce déploiement continuera en 2022 pour les autres démarches relatives au séjour et concernera aussi les démarches d'accès à la nationalité française.

Parallèlement, la préfecture a complété ce dispositif en dématérialisant d'autres démarches via l'application « **démarches simplifiées** »

L'objectif est de ne plus imposer aux usagers de venir en préfecture pour déposer leur dossier ou le compléter.

La dématérialisation permet de donner suite aux demandes correctement déposées dans de meilleurs délais et les usagers reçoivent des notifications directement en accédant à leur dossier (accusé de réception, état d'avancement...)

Toutefois, certains usagers rencontrent des difficultés et des services ont été mis en place pour les aider à accomplir leurs démarches en complément des partenariats en cours de développement avec les travailleurs sociaux, les centres sociaux ou collectivités.

Des dispositifs pour accompagner ces usagers :

- **Le Centre de Contact Citoyen (CCC)**, soit en complétant le formulaire de contact en ligne sur le site, soit au numéro 0806 001 620 (appel gratuit depuis un poste fixe ou si le forfait mobile comprend les appels vers un téléphone fixe).
- L'espace numérique spécifique où du matériel informatique est mis à disposition, des personnes non équipées ou celles qui ne maîtrisent pas l'outil informatique. Un agent les accompagne dans la prise en main de la téléprocédure. Actuellement ce service fonctionne sans rendez-vous.

La dématérialisation des démarches « armes »

« Le Système d'information sur les armes (SIA) »

Un nouveau système d'information sur les armes est lancé afin de répondre à l'exigence de sécurisation, de simplification et de dématérialisation des procédures.

Déployé chez les armuriers en octobre 2020 pour les déclarations de transactions, le SIA sera opérationnel au sein des préfecture en 2022 et accessible aux 5 millions de détenteurs d'armes pour leur déclaration de détention.

La dématérialisation des démarches « manifestations sportives »

« Le Système d'information sur les manifestations sportives (SIMS) »

Le ministère chargé des sports développe et déploie une application visant à dématérialiser et simplifier les démarches administratives en matière de déclaration ou d'autorisation de manifestations sportives prévues par le code du sport se déroulant sur la voie publique et/ou comportant la participation de véhicules terrestres à moteurs. Cette application, qui facilite les relations entre les organisateurs et l'administration, est actuellement déployée dans plusieurs départements pilotes, elle sera étendue à l'ensemble du territoire national en 2022.

LA QUALITE

Le programme transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics

Chaque trimestre, une affiche « transparence » est apposée au niveau de l'accueil en préfecture et en sous-préfectures et publiée sur le site internet de la préfecture.

Trois indicateurs sont calculés au niveau national :

- taux de satisfaction globale des usagers pour les téléprocédures PPNG ;
- score d'effort ressenti par les usagers pour les téléprocédures permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules ;
- délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules

Deux indicateurs (délais CNI-PSP, délais PC) sont complétés au niveau local, en référence aux délais des CERT CNI-PSP et PC.

L'indicateur « taux d'appels décrochés » est mesuré par la préfecture.

Au 3ème trimestre 2021, ce taux était de 93 %.

Les enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère

Une enquête de satisfaction est actuellement menée.

La majorité des visiteurs se rendaient auprès du service des étrangers. De façon générale, les usagers sont satisfaits des modalités d'accueil, un peu plus nuancés quant à l'accès aux locaux (transports en commun, stationnement...)

Les réclamations -suggestions

En Meurthe-et-Moselle, peu de formulaires sont déposés dans l'urne prévue à cet effet à l'entrée du bâtiment accueillant du public.

Le site Internet de la préfecture propose également le formulaire qu'il est possible de transmettre à une boîte fonctionnelle, d'envoyer par courrier ou de déposer en préfecture.

Le site Internet et les réseaux sociaux

Avec le début de la crise sanitaire en 2020, on a constaté une forte augmentation du nombre de visites sur notre site Internet. Les visites se font majoritairement via un smartphone.

Les indicateurs qualité

Le serveur vocal interactif de la préfecture, remis en service en juin 2019, est régulièrement mis à jour, mais doit encore évoluer afin de délivrer des informations plus accessibles, la difficulté est d'écourter les textes tout en maintenant les informations essentielles.

L'expérimentation de ligne téléphonique dédiée aux démarches étrangers n'a pas été satisfaisante. Il n'est plus possible de joindre ce service directement.

Les courriers/courriels de demande d'information générale :

Un suivi des demandes d'information générale est réalisé par les services concernés. A noter que les demandes d'état d'avancement d'un titre ou d'un dossier ne sont pas concernés, ce qui représente une majorité des saisines. Un groupe de travail a été constitué pour définir les bonnes pratiques nécessaires au suivi de la qualité des réponses apportées.

Les points numériques

La préfecture accueille les usagers sur rendez-vous au point numérique du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00. Les sous-préfectures du département mettent également à disposition des usagers un point numérique dans leurs locaux permettant un accompagnement des usagers dans leurs démarches (sauf actuellement à TOUL)

La satisfaction des usagers du point numérique est suivie grâce à un registre (ou recueil de formulaire depuis la crise sanitaire).

France services

Le réseau France Services repose sur une concentration de services dans un espace unique, avec la présence d'accueillants spécifiquement formés, et équipé d'outils informatiques pour les démarches en ligne.

Chaque usager peut y trouver une aide concernant un socle de services des partenaires nationaux suivants : **CPAM, CAF, CARSAT, Pôle Emploi, MSA, ministère de l'Intérieur (ANTS), ministère de la Justice** (Conseil départemental de l'accès au droit), **des Impôts des particuliers et de La Poste.**

Le référent numérique de la préfecture assure une partie de ces formations et assure une assistance en cas de besoin.

Le réseau est toujours en cours de déploiement et 20 structures France services existent actuellement en Meurthe-et-Moselle, une labellisation est en cours à Longuyon.

