PRÉFET
DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du
Comité Local des Usagers

Réunion du Comité Local des Usagers

10 mars 2022

Réunion du
Comité Local des Usagers

Ordre du jour

- Présentation de la démarche Qual-e-pref
  - les modules,
  - Le calendrier prévisionnel ;
- Résultats des exigences
  - les indicateurs qualité,
  - Les enquêtes ;
- Présentation des courriels type pour avis (cf. engagement n°16.3 du référentiel)
- Questions / réponses
- Visite du PAN de la préfecture

Présentation de la démarche Qual-e-pref

Les nouveautés par rapport à Qualipref 2.0

- la mise en place du point d'accès numérique (PAN),
- le développement des télé-procédures,
- 34.00 : Serveur Vocal Interactif national,
- l'affiche Transparence publique,
- la réduction des délais de réponse au courriers et courriels.

PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

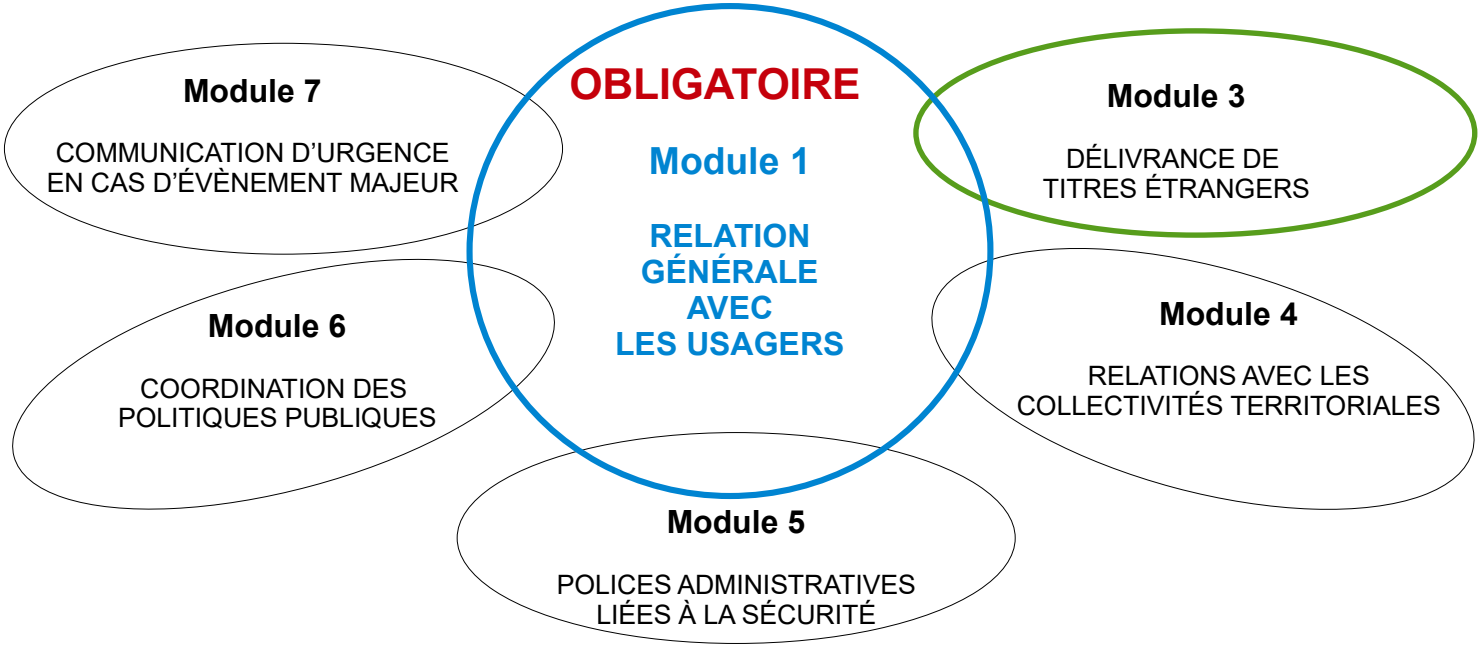
Présentation de la démarche Qual-e-pref

Les modules métiers

Réunion du Comité Local des Usagers

Le référentiel Qual-e-pref, c'est d'abord :

- Module 1 Obligatoire → Relation générale avec l'usager
- Module 3 à 7 au choix : Module 3 - Délivrance de titre étrangers



Pour obtenir le label Qual-e-pref :
respecter les engagements du module obligatoire et d'un ou plusieurs modules optionnels

PRÉFET DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

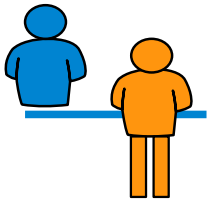
Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Présentation de la démarche Qual-e-pref

le module n° 1 « Relation générale à l'usager »

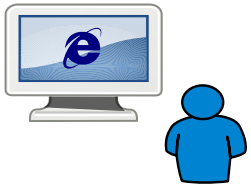
Dispositions générales



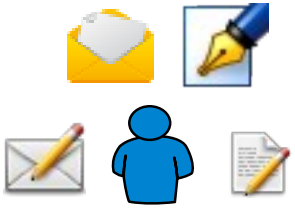
Accueil physique

Téléphonie

Ce module est obligatoire.
Il porte sur 20 engagements sur 6 thématiques.



Sites internet



Courriers et courriels

Réseaux sociaux

PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Présentation de la démarche Qual-e-pref

le module n° 1 « Relation générale à l'usager »

Réunion du Comité Local des Usagers

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.

TÉLÉPHONIE

8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.

9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national 3400 dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).

10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

SITES INTERNET

11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.

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 accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

COURRIERS ET 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 sur les réseaux sociaux.

PRÉFET DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

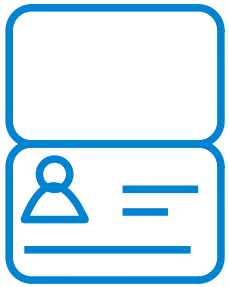
Secretariat Général Commun départemental

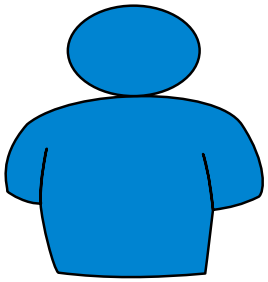
Présentation de la démarche Qual-e-pref

le module n°3 " Délivrance de titres étrangers"

Réunion du Comité Local des Usagers

10 engagements





PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Présentation de la démarche Qual-e-pref

le module n°3 " Délivrance de titres étrangers"

Réunion du Comité Local des Usagers

24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente.

25. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier.

26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.

27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.

28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée.

29. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux

30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres.

31. Nous nous adaptons à vos contraintes.

32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.

33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

PRÉFET DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Présentation de la démarche Qual-e-pref

Le calendrier prévisionnel

Auto-évaluation
septembre 2021

Audit interne
23 mars 2022

Audit externe (organisme certificateur)
juillet 2022

Date prévisionnelle de la décision de labellisation
juillet-août 2022

PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Les indicateurs qualité

Module n° 1 « Relation générale à l'usager » (1/2)

- Téléphone :
  - Taux d'appels aboutis : **95 %**
- Internet et réseaux sociaux :
  - Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : **100 %**
  - Taux de connexions au site internet : **8,81 %** (cible 5%)
  - Taux d'engagement sur les réseaux sociaux : **4,89 %** (cible 2%)
- Courrier / courriel :
  - Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés : **100 % (réponses d'attente comptabilisées)**
  - Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel : **1 jour**
  - Taux de réponses aux courriers de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés : **100 % (réponses d'attente comptabilisées)**
  - Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier : **3 jours**

PRÉFET DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Les indicateurs qualité

Module n° 1 « Relation générale à l'usager »

- Délivrance de titres (hors titres étrangers) :
  - Délai moyen de délivrance des CNI et de passeports : **28 jours**
  - Délai moyen de délivrance des CIV : **4 jours**
  - Délai moyen de délivrance des permis de conduire : **38 jours**

- Réclamations / suggestions

Sans objet

Résultats des exigences
Les indicateurs qualité

Module n° 3 « Délivrance de titres étrangers »

- Délai de traitement des 1ères demandes d'admission au séjour :

80 jours

- Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour :

36 jours

- Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par la préfecture :

7,5 ‰
(5,8 ‰ au niveau national)

Résultats des exigences
Enquêtes

- Enquête de satisfaction au PAN
  - du 01/10/2021 au 31/12/2021
- Enquête de satisfaction préfecture
  - du 07/01/2022 au 28/02/2022
- Enquête mystère
  - du 01/02/2022 au 04/03/2022

PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

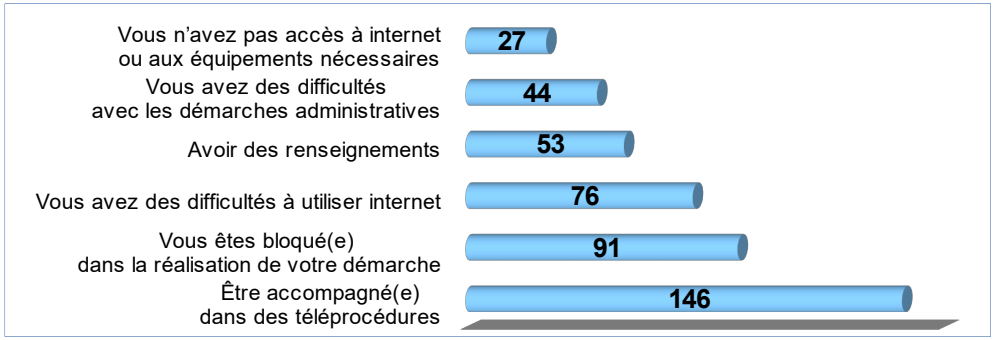
Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Enquête de satisfaction PAN

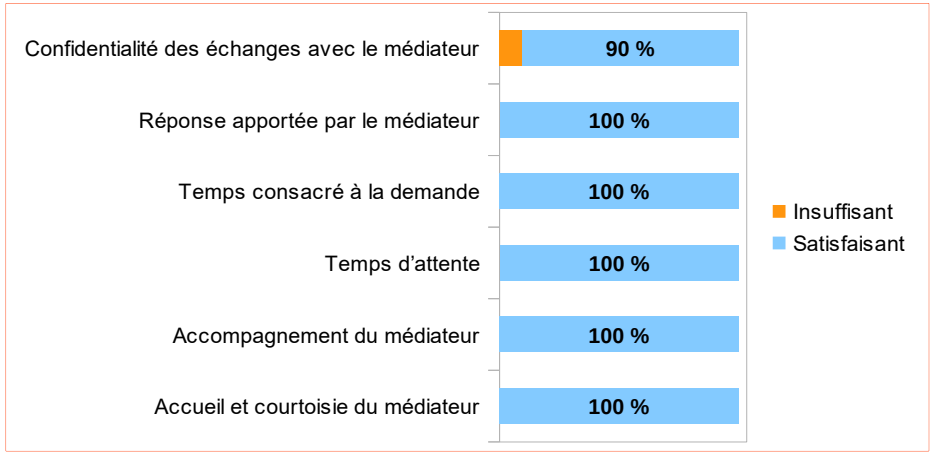
- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : Document rempli par l'usager et mis dans l'urne dédiée
- Dates : du 1er octobre 2021 au 31 décembre 2021
- Nombre de retours : 252

Quelle(s) démarche(s) ?

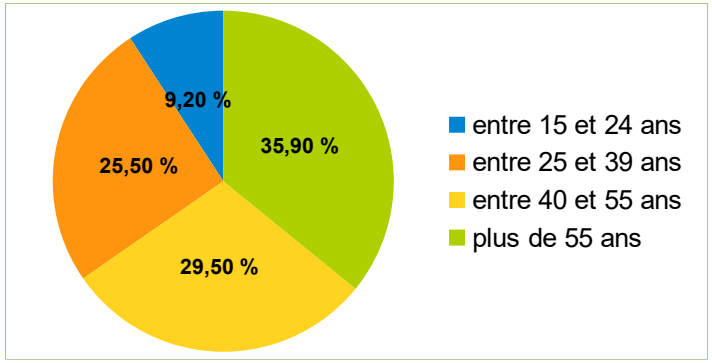
Les raisons de votre venue



Votre satisfaction générale



Vous avez



PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

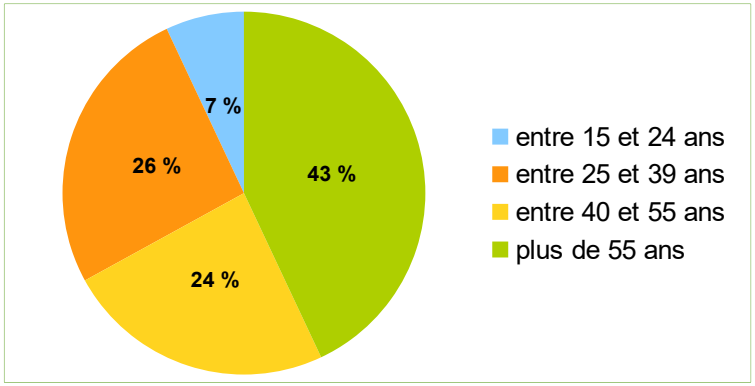
Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

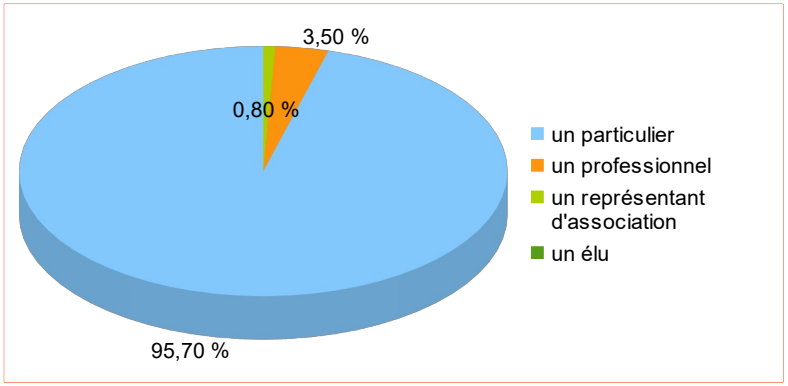
Résultats des exigences
Enquête de satisfaction Préfecture

- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : papier et internet
- Dates : du 10 janvier 2022 au 28 février 2022
- Nombre de retours : 143

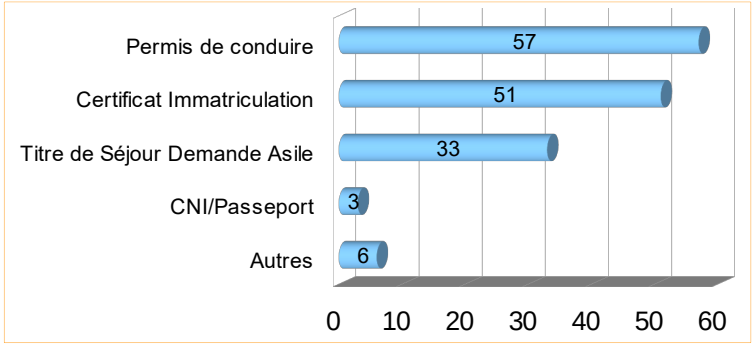
Vous avez



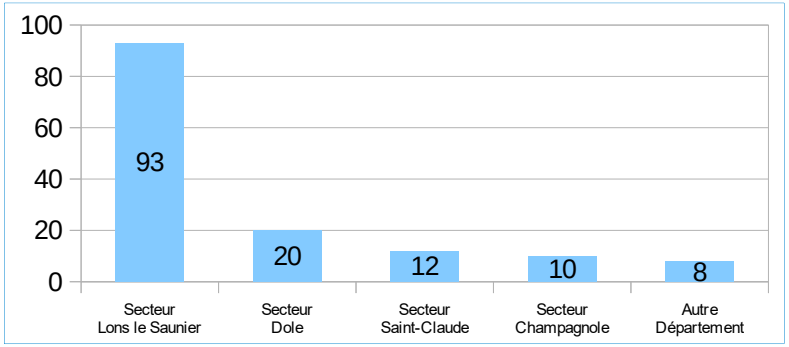
Vous êtes



Quelle(s) démarche(s) ?



Vous venez de



PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

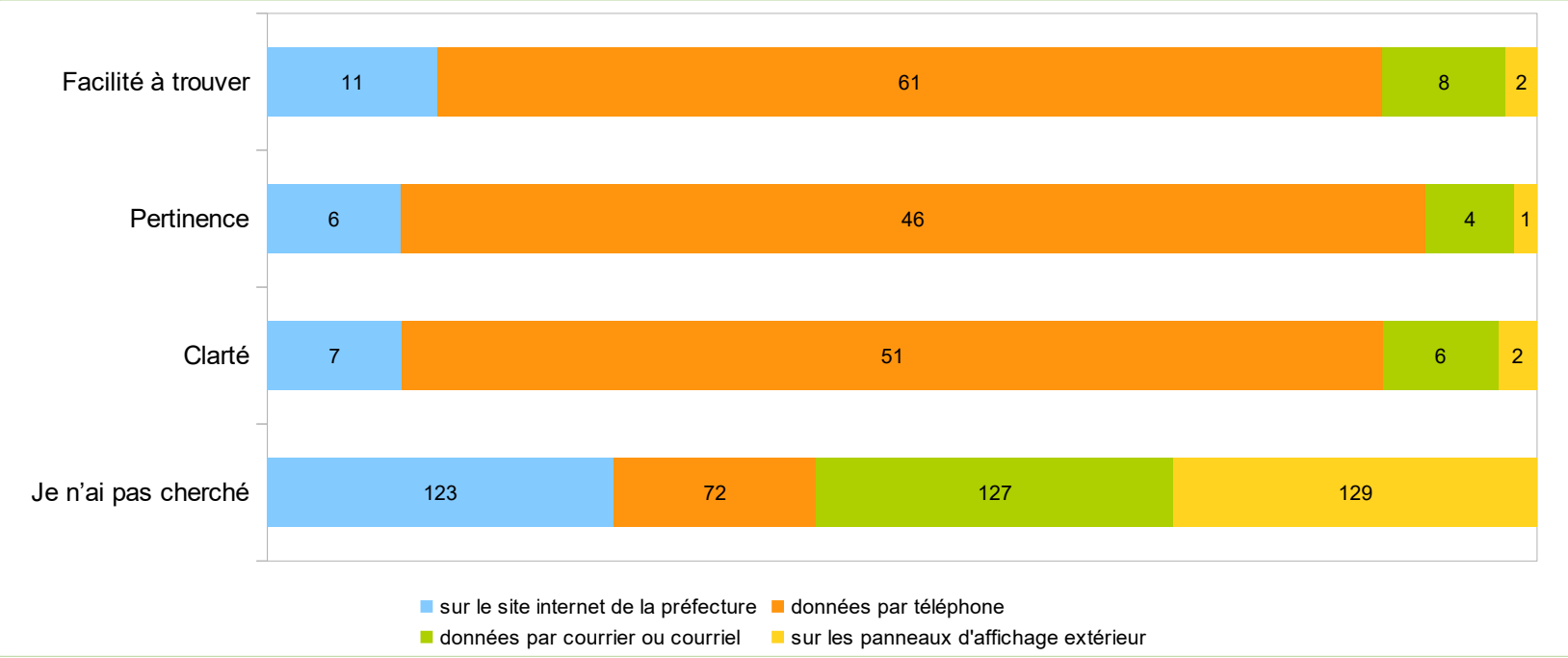
Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Enquête de satisfaction Préfecture

- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : papier et internet
- Dates : du 10 janvier 2022 au 28 février 2022
- Nombre de retours : 143

Vous avez cherché des informations concernant votre questionnement



PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

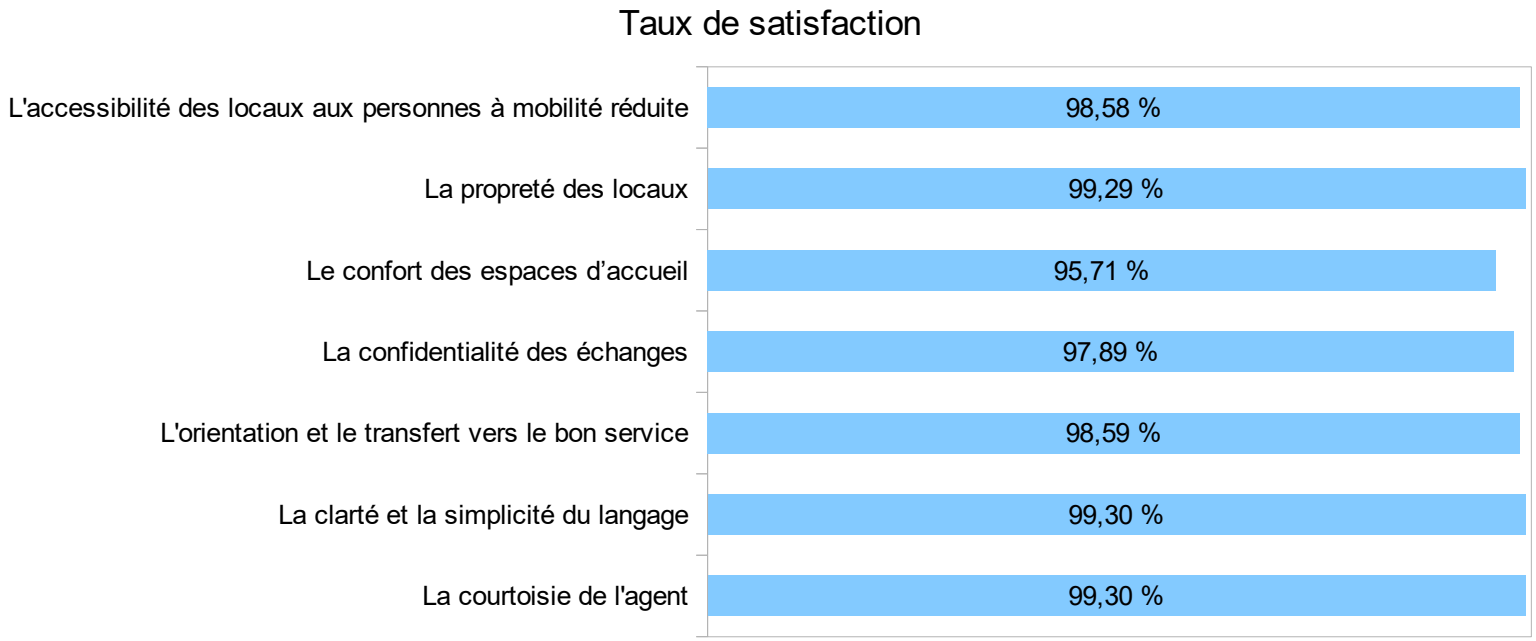
Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Enquête de satisfaction Préfecture

- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : papier et internet
- Dates : du 10 janvier 2022 au 28 février 2022
- Nombre de retours : 143

Vous avez contacté par téléphone ou vous êtes venu(e) à la préfecture.



PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

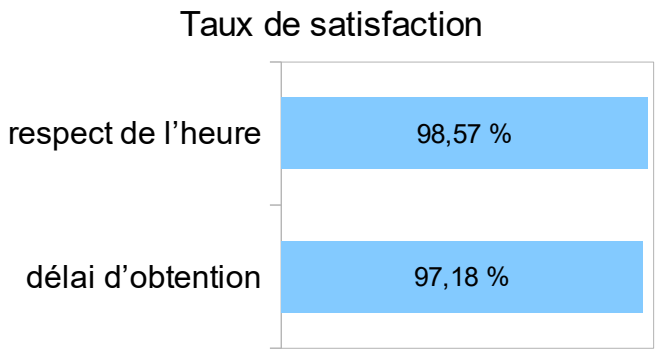
Secretariat Général Commun départemental

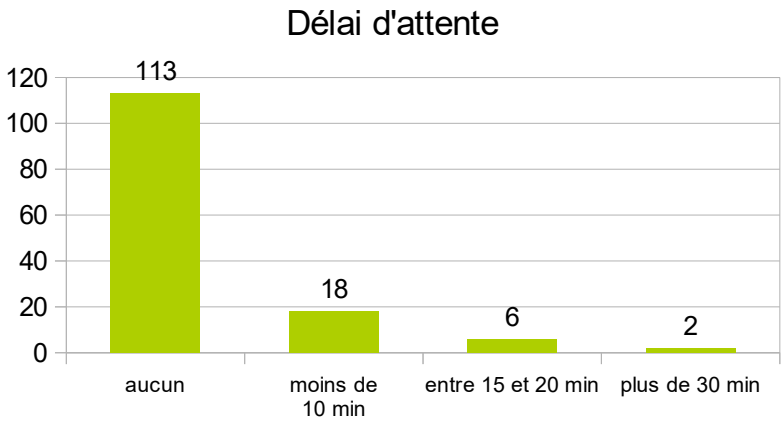
Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Enquête de satisfaction Préfecture

- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : papier et internet
- Dates : du 10 janvier 2022 au 28 février 2022
- Nombre de retours : 143

Vous avez eu rendez-vous avec un service de la préfecture.





PRÉFET DU JURA
Liberté Égalité Fraternité

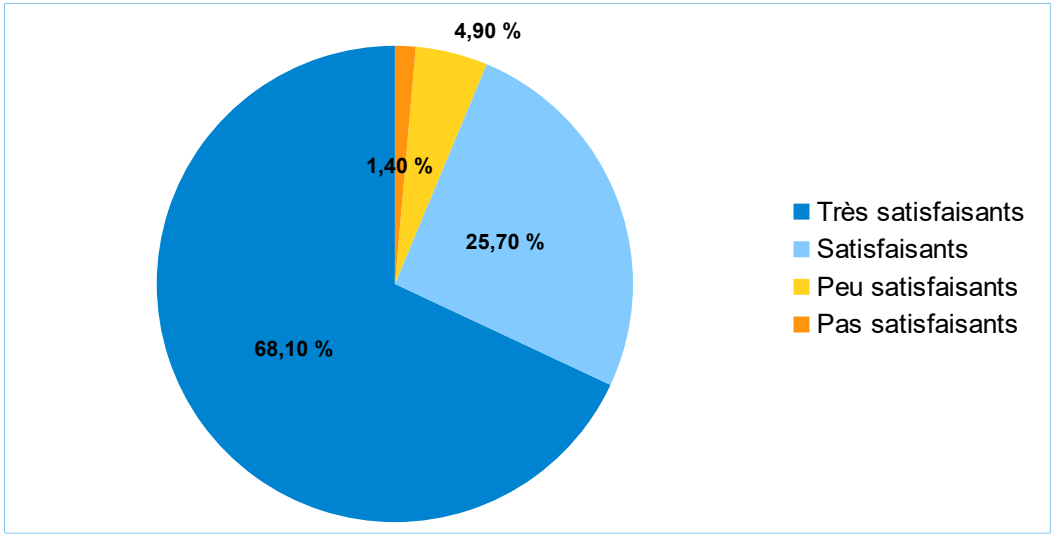
Secretariat Général Commun départemental

Réunion du Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Enquête de satisfaction Préfecture

- Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : papier et internet
- Dates : du 10 janvier 2022 au 28 février 2022
- Nombre de retours : 143

Globalement, diriez-vous que l'accueil et les services rendus par la préfecture sont



Résultats des exigences
Enquête mystère standard

Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : Appel téléphonique

Dates : du 14 février 2022 au 4 mars 2022

Nombre d'appels : 18

Critères évalués :

- la prise en charge, le premier renseignement, la courtoisie, le langage compréhensible, la communication, la prise de congé.

Les points satisfaisants relevés sont :

- *Patience et courtoisie des agents du standard*
- *Respect des consignes*
- *Renseignements de premier niveau*

Les points insuffisants relevés sont :

- *Durée d'attente après le pré-décroché (10 minutes de musique et message)*
- *Prise en charge par les services*

PRÉFET
DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du
Comité Local des Usagers

Résultats des exigences
Les réclamations et les suggestions

Sans objet

PRÉFET
DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du
Comité Local des Usagers

Courriels type

Mentions présentes

Identifier la personne qui écrit
sauf exception liée aux missions

Identifier l'émetteur

Identifier le service

MARC PISTORESI
Chargé de Mission Performance
Secrétariat Général Commun Départemental / Direction

8 rue de la Préfecture - 39030 Lons-le-Saunier CEDEX
Tél : 03 84 86 86 42 - 06 71 32 62 49
www.jura.gouv.fr

PRÉFET
DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

secrétariat général commun
départemental

Pour une administration exemplaire, préservons l'environnement.
N'imprimons que si nécessaire.

PRÉFET
DU JURA
Liberté
Égalité
Fraternité

Secretariat Général Commun départemental

Réunion du
Comité Local des Usagers

Questions / Réponses

Visite du PAN