



Chargé de mission Qual-e-pref
Affaire suivie par : karim MOCKBEL
☎ : 05 63 22 83 11
✉ : karim.mockbel@tam-et-garonne.gouv.fr

Compte rendu de l'information et la consultation dématérialisée du Comité Local des Usagers (CLU) 2020

En raison du contexte sanitaire dégradé et des difficultés techniques que posent une visioconférence à certains participants, il a été proposé un CLU en format dématérialisé via la plateforme collaborative RESANA.

Par courriel du référent qualité transmis le 9 novembre 2020, les membres avaient la possibilité de formuler en ligne des observations sur les documents partagés permettant une interaction des échanges. Ainsi, dans la mesure du possible, une réponse est apportée aux questions soulevées et aux éventuelles observations formulées sur les documents transmis.

Les points à l'ordre du jour sont les suivant :

- Les résultats 2020 des engagements de service : indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction, enquêtes mystères ; Recueil des observations sur les courriers-types/courriels types à destination des usagers notamment l'accusé de réception automatique du bureau des étrangers ;
- Recueil des observations en matière de stratégie de communication sur les réseaux sociaux de la préfecture ;
- Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration pour répondre aux attentes des usagers.

Les captures d'écran de l'espace RESANA établissent la participation effective des membres.

1°) Les résultats 2020 des engagements de service Qual-e-pref et recueil des observations sur les documents transmis et questions thématiques :

L'espace partagé et collaboratif a été ouvert du 30 novembre 2020 au 11 décembre 2020. Les copies- d'écran attesteront de la participation effective des membres ainsi que leurs observations éventuelles sur les supports et/ou questions formulées.

Parmi les documents transmis aux membres, outre les résultats qualité des engagements Qual-e-pref en diaporama, il y avait :

- le projet d'accusé de réception du bureau des étrangers ;
- le formulaire de titre des étrangers, la brochure ANEF pour les étudiants étrangers et le communiqué de presse idoïne ;
- le plan de communication interministériel 2020 ;
- ainsi que que le label Qual-e-pref décerné à la préfecture de Tarn-et-Garonne le 26 novembre 2020 suite à l'audit externe mené par le prestataire indépendant SOCOTEC Environnement la journée du 24 novembre 2020.

> Cople écran des documents librement consultables par les membres du CLU

Information et consultation du CLU > Autres

Aucun sous-dossier

Attacher tous vos documents au sein de l'espace
Pour partager un document : cliquer sur « Document » puis sur « Ajouter un Document ».

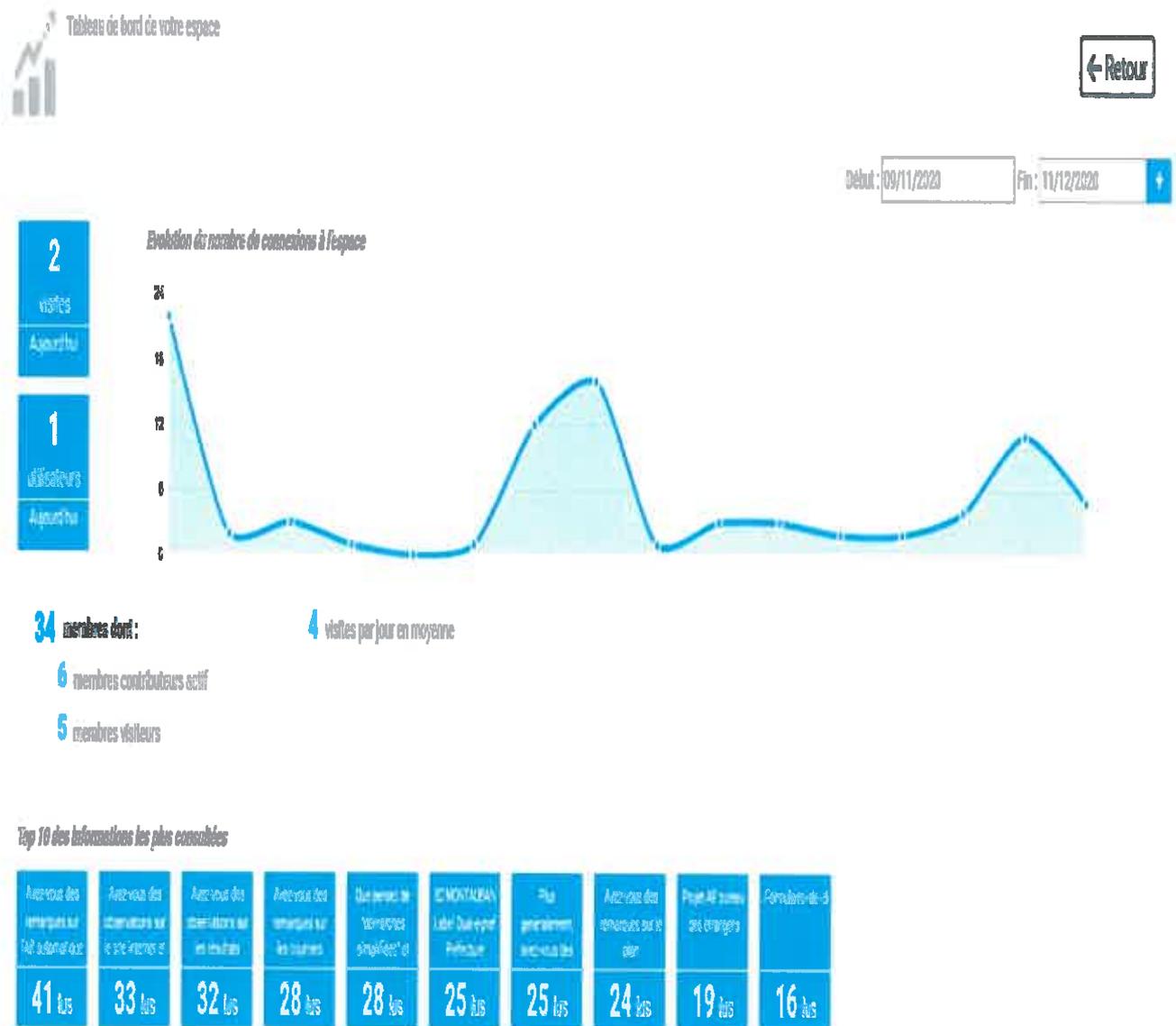
Nom	Type	Date	Utilité
62 MONTAUBAN Label Qual-e-pref Préfecture <small>104 - 0120e</small>	pdf	27/11/2020 11:52	Karim MOCKBEL
Formulaire+de+demande+de+titre <small>104 - 0120e</small>	pdf	20/11/2020 11:34	Karim MOCKBEL
Plan de communication interministériel au 01 01 2020 <small>104 - 0120e</small>	pdf	19/11/2020 11:45	Karim MOCKBEL
Brochure_A5_ANEF_finale <small>104 - 0120e</small>	pdf	12/11/2020 09:58	Karim MOCKBEL
CP_ANEF <small>104 - 0120e</small>	pdf	12/11/2020 09:58	Karim MOCKBEL
Projet AR bureau des étrangers <small>104 - 0120e</small>	pdf	2/11/2020 09:57	Karim MOCKBEL

Au vu des lectures des documents, les membres ont été invités à donner leur avis sur les sujets suivants :

- Avez-vous un commentaire sur le plan de communication de l'Etat ?
- Avez-vous des observations sur les résultats qualité présentés ?
- Avez-vous des remarques sur les courriers types présentés dans le diaporama ?
- Avez-vous des remarques sur le plan d'amélioration présenté dans le diaporama ?
- Avez-vous des observations sur le site internet et nos comptes Twitter et Facebook ?
- Avez-vous des remarques sur l'AR automatique du bureau des étrangers et le formulaire de demande de titre ?
- Que pensez-vous de « démarches simplifiées » et notamment l'ANEF du site internet ?
- Plus généralement, avez-vous des suggestions/observations pour l'amélioration de la qualité du service rendu ?

> Cople écran des questions librement consultables par les membres du CLU

> En copie d'écran, on peut constater que les documents et les questions ont fait l'objet de lecture, permettant aux membres de pouvoir formuler leurs observations à tout moment de la consultation :



Ainsi, parmi les membres, la CIMADE 82 a principalement fait des d'observations/remarques sur les documents soumis à leur examen :

LA CIMADE LA CIMADE 82	<p>La CIMADE 82 ne comprend pas l'usage d'un tel type de document, les personnes administratives à l'adresse postale ou l'usage de ce type de document, (une ou deux fois de temps en temps...)</p>	Spah
Kévin MOCHEL	<p>Quels les avantages des documents et leur administration en matière d'usage</p>	Spah

2°) Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration pour répondre aux attentes des usagers :

Ainsi, parmi les membres, la CIMADE 82 a principalement fait des d'observations/remarques :

LA CIMADE LA CIMADE 82	<p>groupe local CIMADE 82 - Mériberland</p>	Spah
	<p>à l'attention du Comité local des usagers (septembre 2020)</p> <p>La CIMADE fait des échanges commerciaux réguliers entre les usagers et usagers et le Service des Échanges de la Fédération de France-Belgique.</p> <p>Quand l'US, notre association a été informée par nos partenaires des inquiétudes par l'impossibilité de passer le Service sans que l'acheteur de son titre cessant de lui faire passer leurs droits (valeur, actualisation logement...)</p> <p>Grâce au contact à la Fédération, un leur (jeudi de la Fédération)</p> <p>Et c'est très intéressant, on leur a fait développer un mail</p> <p>Il, par conséquent, nous rassure et les mail, elles nous ont une réponse satisfaisante les inquiétudes que nous ne pouvons pas leur répondre.</p> <p>Ces personnes - l'acheteur - de l'opération que nous mettons à l'œuvre nous fait la nécessité d'un contact direct avec les agents de la Fédération</p> <p>Nous, bénévoles de la CIMADE, avons pu, par un contact direct avec le Service des Échanges, trouver une solution pour résoudre plusieurs problèmes rencontrés par nos membres et les usagers ?</p> <p>Des mails de mardi 3 octobre, l'usage de l'adresse postale pour une première demande de titre de négociation impossible.</p> <p>Appartenance à l'association, le service à l'usager, mais la Fédération est encore plus compliquée qu'elle ne l'est.</p> <p>Il faut contacter plusieurs personnes, des mails, des appels, c'est le même état d'esprit.</p> <p>Cette situation, dans les conditions, les personnes ne sont pas les personnes habituelles ou l'US (ou l'US) ne peut pas les contacter.</p> <p>Les personnes d'urgence peuvent être à l'US, les personnes, mais elles ne les contacter pas toutes.</p> <p>Elles ne sont pas obligées à se soumettre aux obligations de l'US.</p> <p>Toute personne souhaitant déposer un dossier doit adresser le titre dans un délai déterminé.</p> <p>Un formulaire d'adhésion "secrétariat" se trouve dans le dossier l'US depuis les autorités de la Fédération (jeudi de la Fédération).</p> <p>Une certaine information doit impérativement être renseignée pour les personnes ne pouvant pas avoir accès à l'US.</p> <p>Le point d'entrée pour les usagers doit être à l'US, mais pas accessible pour les personnes qui ont accès au Service des Échanges.</p> <p>La Fédération de doit avoir un site internet complet.</p> <p>Actuellement, la Fédération de doit être accessible à tous les membres des domaines de l'US (jeudi de la Fédération).</p> <p>LES personnes peuvent être à l'US, les personnes, mais elles ne les contacter pas toutes.</p> <p>Elles ne sont pas obligées à se soumettre aux obligations de l'US.</p> <p>L'US est une personne dans l'US.</p> <p>Les personnes étrangères qui le contactent doivent être informées de leur statut de l'US.</p> <p>Le dossier l'US doit être accessible à tous les membres de l'US, le contact direct avec les agents de l'US est obligatoire pour les personnes qui ont accès au Service des Échanges.</p>	

3°) Recueil des observations en matière de stratégie de communication sur les réseaux sociaux de la préfecture :

Au regard des captures d'écran, aucune observation n'a été formulée par les membres du CLU sur ce point.

Les divers points à l'ordre du jour ont été traités en format dématérialisé. Les documents et questions aux membres du CLU ont fait l'objet de lecture et d'observations notamment par la CIMADE 82.

Ce compte rendu sera consultable sur le site www.tarn-et-garonne.gouv.fr rubrique démarche qualité.

**Pour la Préfète,
Le sous-préfet,
Secrétaire général,**



Emmanuel MOULARD