



**PRÉFET  
D'ILLE-  
ET-VILAINE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **COMITE LOCAL DES USAGERS**

**24 septembre 2021 - 10h à 12h (salle 201-204)**

# COMITE LOCAL DES USAGERS

Tour de table  
-  
Présentations

# ORDRE DU JOUR

## **1. Pôle Relations Usagers**

Informations sur le point numérique

## **3. Direction des Collectivités Territoriales et de la Citoyenneté**

Nouvelles procédures  
passeport et OST

## **5. Secrétariat Général**

Actualités structures  
France Services

## **2. Direction des Etrangers en France**

Actualités des bureaux

## **4. Cellule Régionale du Pilotage de la Performance**

Résultats enquêtes  
satisfaction et labellisation  
Qual-e-Pref

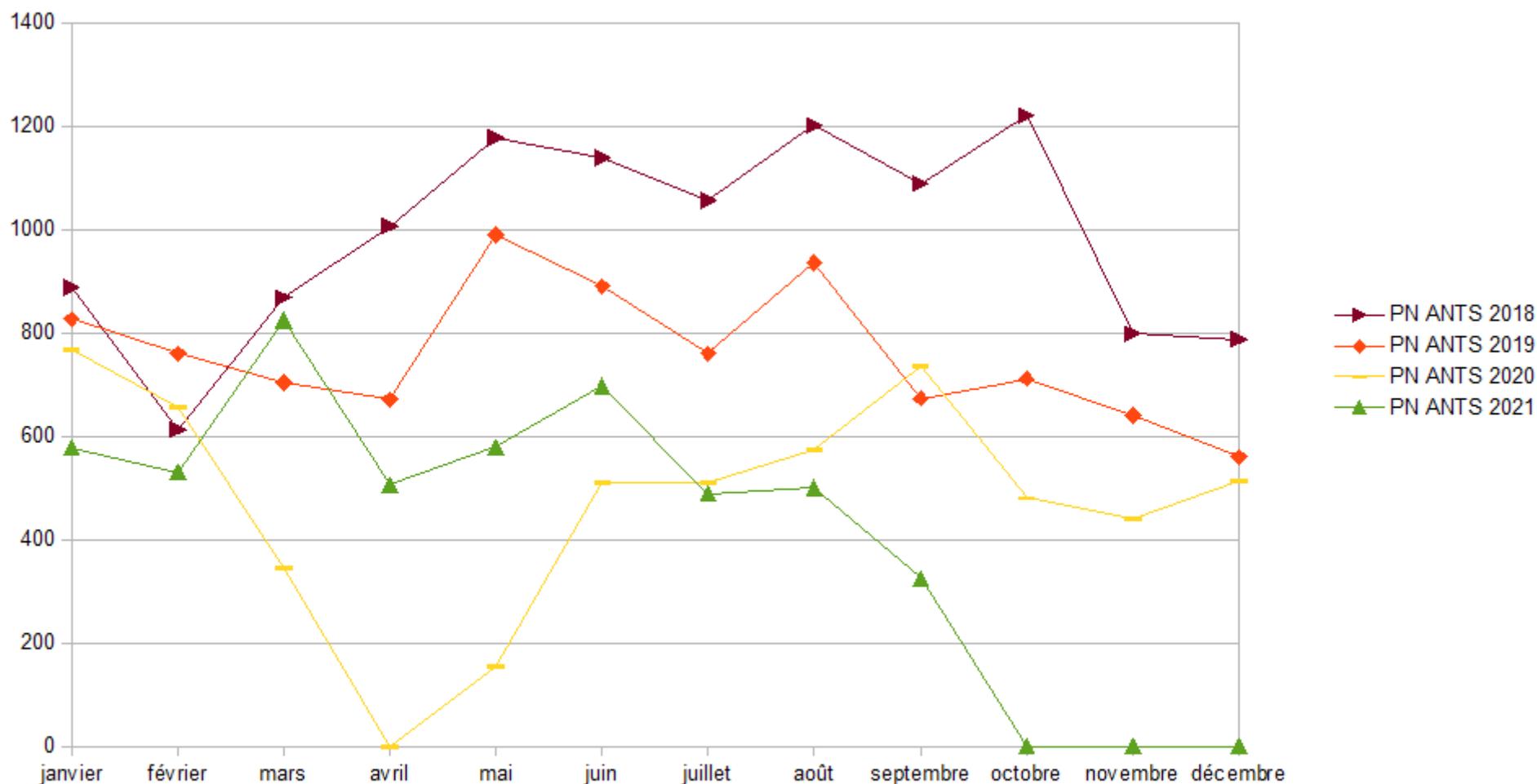
## **6. Echanges avec les membres du CLU**

# **Pôle Relations usagers**

Madame GRUE, Cheffe du pôle

→ Informations sur le Point d'Accueil Numérique

## Evolution de l'accompagnement des démarches ANTS en PAN (35)



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
<b>PN ANTS 2021</b>	578	530	824	506	579	698	489	500	325	0	0	0	<b>5 029</b>
<b>PN ANTS 2020</b>	767	657	346	0	154	509	509	574	735	480	441	512	<b>5 684</b>
<b>PN ANTS 2019</b>	826	760	704	671	989	890	760	936	673	711	640	560	<b>9 120</b>
<b>PN ANTS 2018</b>	888	613	868	1006	1176	1139	1056	1201	1089	1220	798	787	<b>11 841</b>

## **Direction des Étrangers en France**

Monsieur VIDOT, Directeur adjoint

**Actualités de la direction : la DEF connaît et va connaître un certain nombre d'évolutions visant à améliorer le traitement des demandes d'utilisateurs.**

**Ces évolutions concernent le dépôt des demandes de séjour et de naturalisations.**

**Elles sont propres à la préfecture de Rennes ou concernent l'ensemble du ministère de l'intérieur.**

Actuellement, à la préfecture de Rennes, le dépôt des demandes de rendez vous pour les premières demandes de titres de séjour est adressé sur l'adresse mail :

**<pref-premiere-demande@ille-et-vilaine.gouv.fr>**

A compter d'octobre 2021 :

 demarches-simplifiees.fr

**Effectuer  
une démarche  
administrative  
en ligne**



Cela concernera :

**Travailleur  
temporaire**

**Vie privée  
et familiale**

**Citoyens UE,  
EEE, Suisses**

**Étranger malade**

**Salarié**

**Protection  
subsidaire**

**Apatrides**

**Réfugiés**

Les évolutions internes de la préfecture ne peuvent être dissociées du programme de dématérialisation des procédures étrangers prévu par le ministère de l'intérieur :

<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>

The screenshot displays the top section of the 'Étrangers en France' website. On the left, the logo of the 'MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR' is visible, along with the text 'Étrangers en France' and 'DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE'. On the right, there are logos for 'FAMI' and the European Union, along with the text 'Échange de mobilité'. Below these are navigation links: 'NOUS CONTACTER', 'BESOIN D'AIDE?', and 'Français'. A dark blue horizontal bar contains a menu with the following items: 'Accueil', 'Valider mon VLS-TS', 'Demander un titre de séjour', 'Demander la nationalité française', 'Acheter un timbre fiscal électronique', 'Je demande une autorisation de travail', and 'SE CONNECTER'. Below this bar, five service icons are presented in a row, each with a corresponding text label: 1. A checkmark icon with the text 'Je valide mon VLS-TS'. 2. An icon of a person at a computer with the text 'Je demande ou renouvelle un titre de séjour'. 3. A flag icon with the text 'Je demande la nationalité française'. 4. A briefcase icon with the text 'Je demande une autorisation de travail'. 5. An icon of a document with a pencil and the text 'Je déclare un changement de situation'.

**Vous pouvez accéder à certaines demandes de titre de séjour. D'ici à fin 2022, l'ensemble des demandes sera progressivement déployé par le ministère de l'intérieur.**

### **Le planning prévisionnel de déploiement en 2021 :**

- 1) Visiteurs : depuis septembre.**
- 2) DCEM.**
- 3) Bénéficiaires de la protection internationale.**
- 4) Changements de situation (complet).**

**2022 :**

- 5) Cartes de résident, Cartes Vie privée et familiale, Citoyens UE.**
- 6) Dernières procédures.**

## Depuis le 26 juillet 2021, dépôt des demandes de naturalisations par décret. D'ici fin 2022, les demandes par déclaration devraient être accessibles

 **MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Accès à la nationalité française  
DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE

 Emmanuel DELALALANDE

Accueil Déposer ma demande Aide

Vous êtes ici : [Accueil](#) > Déposer ma demande Dernière sauvegarde : le 07/05/2021, 09:37:21

1 2 3 4 5  
Saisie de ma demande Récapitulatif Documents Paiement Confirmation

Vous devez remplir le formulaire ci-dessous, divisé en 5 catégories. Vous pouvez le remplir dans l'ordre que vous souhaitez. Vous pouvez enregistrer à tout moment pour revenir finir plus tard. Pour passer à l'étape 2 « Récapitulatif », vous devrez avoir rempli tous les champs obligatoires.

Mes informations  Parents et fratrie  Ma situation familiale  Mon domicile  Mes ressources

▸ ÉTAT-CIVIL

▸ ÉTUDES ET LANGUE

▸ SITUATIONS PARTICULIÈRES

Enregistrer et quitter < Précédent Suivant > Valider et voir le récapitulatif

## Les téléprocédures permettront :

**Une communication  
simplifiée  
grâce à une messagerie  
sécurisée**

**Gain de temps lors du  
dépôt de la demande**

**Meilleur suivi  
de sa demande**

**Un simulateur est mis à votre disposition sur le site [service-public.fr](http://service-public.fr)**

**L'accompagnement numérique des usagers est au centre des préoccupations du ministère de l'Intérieur :**

**Le Centre de Contact Citoyen (CCC) pour toute question :**

→ soit via le formulaire de contact en ligne sur le site

[«administration-etrangers-en-france»](#)

→ soit au numéro 0806 001 620 (appel gratuit depuis un poste fixe ou si le forfait mobile comprend les appels vers un téléphone fixe)

**A compter de novembre, des Points d'Accès Numériques seront présent en préfecture pour accompagner et informer les usagers étrangers victimes de fracture numérique.**

## Direction des Collectivités Territoriales et de la Citoyenneté

Madame LE JOLIFF, Cheffe du bureau de la citoyenneté

Un accueil limité et quasi-exclusivement sur rendez-vous depuis la crise sanitaire. Le but :

- Analyser la demande par rapport aux justificatifs produits et aux textes notamment pour les passeports d'urgence
- Limiter les déplacements en préfecture et éviter notamment la juxtaposition de plusieurs usagers au même moment
- Continuité du service public assurée par la permanence journalière d'au moins un agent sur site malgré le développement du télétravail

## Direction des Collectivités Territoriales et de la Citoyenneté

Madame LE JOLIFF, Cheffe du bureau de la citoyenneté

Quelques données chiffrées sur un an :

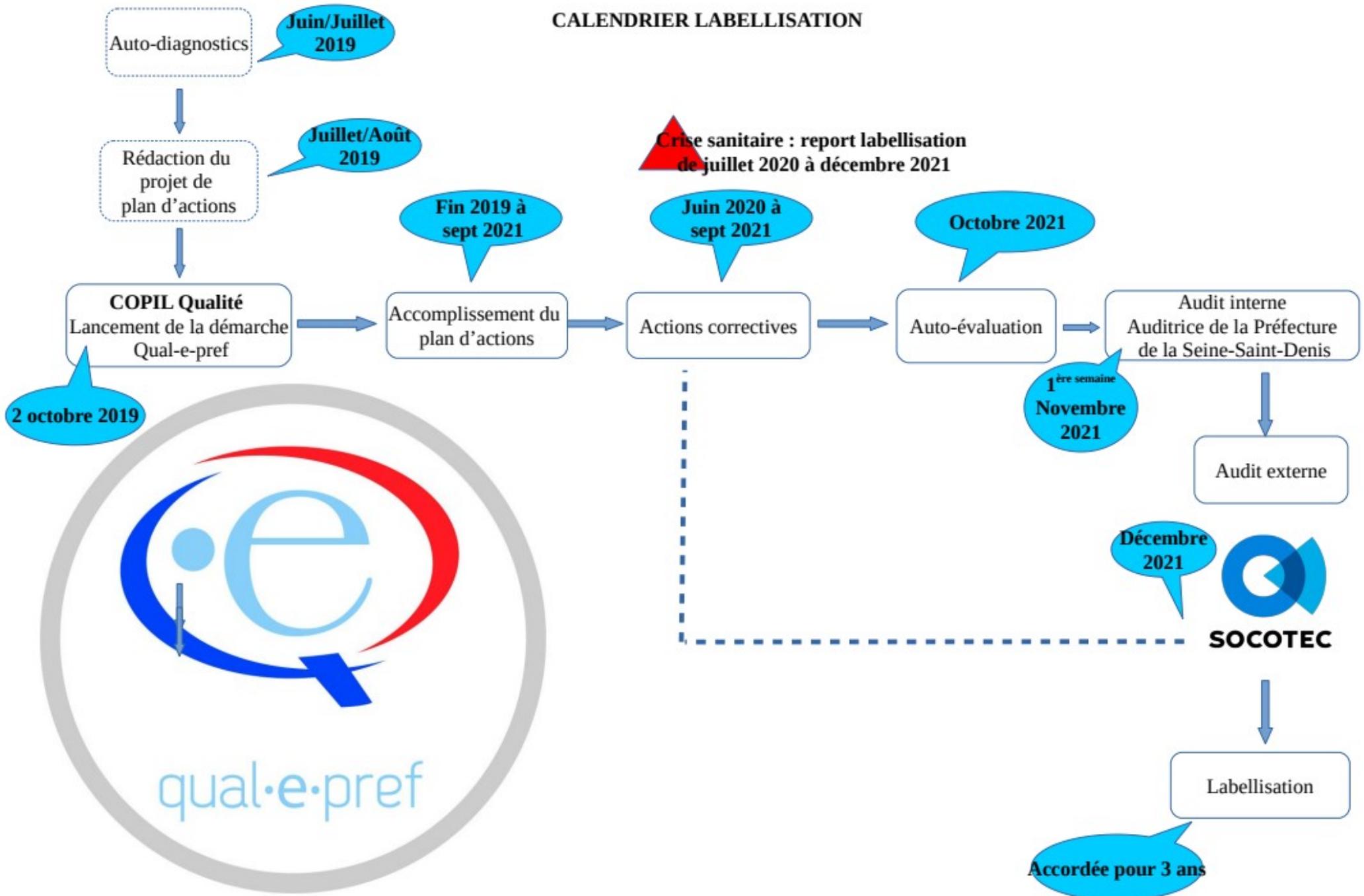
- 20 dossiers d'opposition à sortie de territoire traités(entretien individuel confidentiel )
- 42 passeports temporaires (forte activité sur les mois de juillet et Août)
- 44 passeports de service ou de mission
- Accueil de plus de 150 binômes de candidats pour les élections départementales et de 13 têtes de liste pour les élections régionales
- Continuité du service public assurée par la permanence journalière d'au moins un agent sur site malgré le développement du télétravail

# Cellule Régionale du Pilotage de la Performance

Madame LESCOAT, responsable de la cellule

- Calendrier de labellisation
- Résultats enquêtes satisfaction 2020

# CALENDRIER LABELLISATION



# LA PRÉFECTURE D'ILLE-ET-VILAINE S'ENGAGE SUR :

## La qualité de sa relation générale avec les usagers

- 1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
- 2 Nous vous réservons un accueil attentif et courtois quel que soit le canal (accueil physique, téléphonique, courriers / courriels).
- 3 Nous sommes à votre écoute pour progresser.
- 4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
- 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.
- 8 Un Serveur Vocal Interactif Local 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 « 3 400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
- 10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive en limitant au maximum votre temps d'attente.
- 11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
- 12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable : [www.service.public.fr](http://www.service.public.fr)
- 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 titre.

- 15 Si vous n'avez pas d'accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition, dans nos locaux, un point numérique sécurisé.
- 16 Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et complets.
- 17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé : 10 jours ouvrés (courriers) / 5 jours ouvrés (courriels).
- 18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers / courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
- 19 Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux : Facebook et Twitter.
- 20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

## La délivrance des titres (hors titres étrangers)

- 21 Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier.
- 22 Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.
- 23 Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

### Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, vous pouvez formuler votre demande par :

Courriel : [prefecture@ille-et-vilaine.gouv.fr](mailto:prefecture@ille-et-vilaine.gouv.fr)  
Courrier : 3, avenue de la Préfecture  
35026 Rennes cedex 9  
Téléphone : 0821 80 30 35 (0,12 € la minute)

## Résultats de l'enquête satisfaction de 2020 (du 23/11 au 14/12)

202 questionnaires collectés

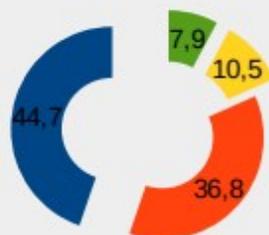
### Hall d'accueil et téléphone

Accueil > 75 %  
Points numériques > 75 %  
Accueil téléphonique > 75 %

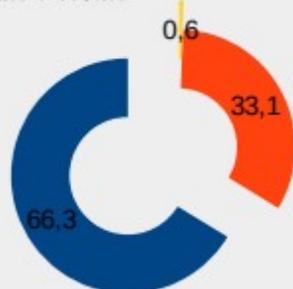
#### Accueil : Conditions d'accès



#### Accueil et information par téléphone



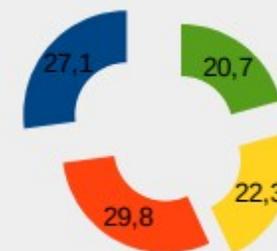
#### Accueil en préfecture : Qualité d'écoute



#### Accueil au PAN : Courtoisie et politesse



Site internet  
Satisfaits ou très satisfaits >  
57 %  
(Seulement 22 % précision  
motif)



Site internet

■ Très satisfait  
■ Satisfait  
■ Peu satisfait  
■ Pas satisfait

#### Enquêtes mystère courriels et téléphone

☺ : AR systématique, délais,  
uniformisation et fiabilité des  
réponses

✉ : Travail en cours sur BAL  
fonctionnelle « pref-usagers-  
étrangers

Màj du SIV en cours

### SERVICES PUBLICS+



75 %

Taux de **satisfaction**  
globale des usagers  
pour la délivrance  
des titres<sup>(1)</sup>

88 %



Taux d'**appels décrochés**  
en préfecture<sup>(2)</sup>

Données mars 2021

# Secrétariat Général

Monsieur BLET, Secrétaire Général Adjoint

→ Actualités sur les structures France Services

# Les 3 grands principes du réseau FS

- **Une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents, les France Services, ou de services publics itinérants, les bus France Services.**
- **Une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement sur un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales (l'utilisateur ne doit pas être obligé de se rendre vers un autre guichet).**
- **Une qualité de service nettement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau (présence d'au moins neufs opérateurs nationaux).**

# Déploiement des FS au 1<sup>er</sup> juillet 21



ILLE-ET-VILAINE (35)

**21** FRANCE  
SERVICES

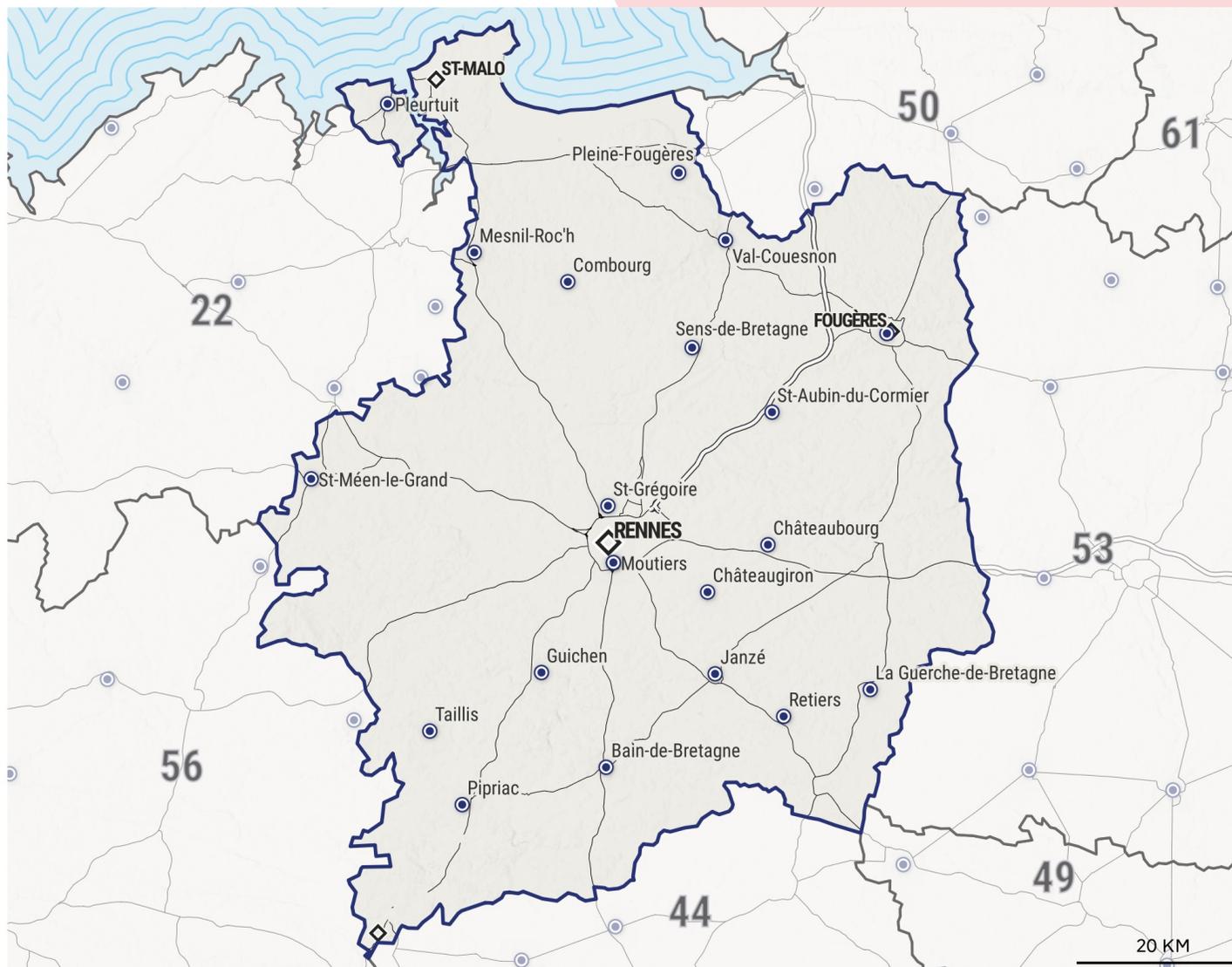
dont **2** bus itinérants  
(absents de la carte)

au 1<sup>er</sup> juillet 2021

- France services
- == Autoroute
- Autre route principale

Retrouvez les informations sur la France services la plus proche de chez vous en vous rendant sur

[france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)



Sources : ANCT 08/2021, Insee COG 2020, fond IGN ©BDCARTO ©BDALTI •  
Réalisation : ANCT pôle ADT - Cartographie 08/2021

# Les différents porteurs



• La Poste



• Associations (Iloz, Pimm's)



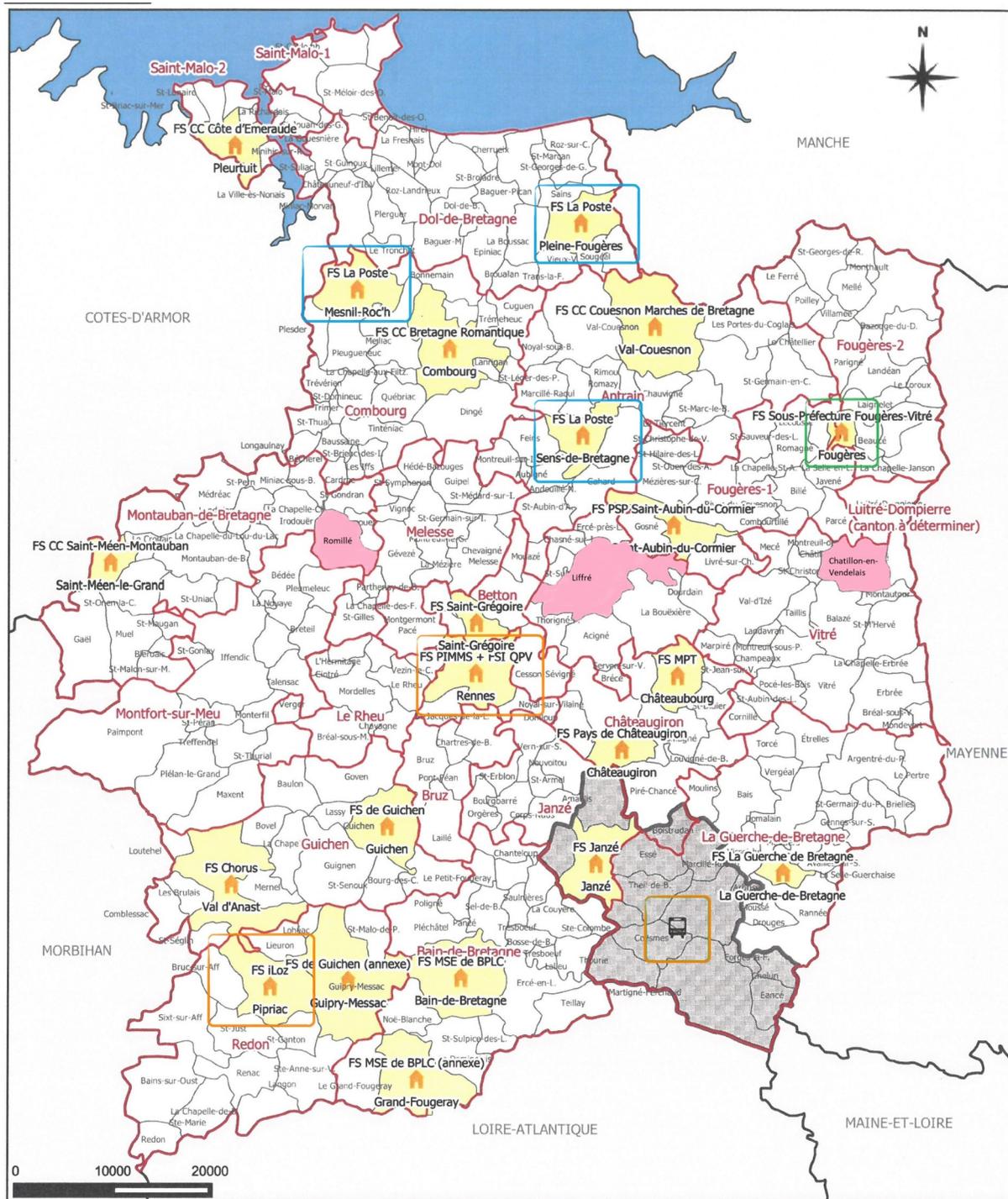
• Etat



• Collectivités (communes ou EPCI)

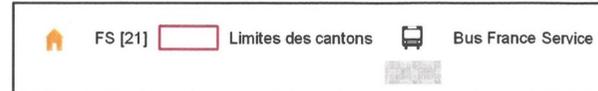


• Labellisations octobre 2021



DDTM35/METSSI  
Sources : Admin express ©IGN, Préfecture

MàJ le : 06/07/2021  
© DDTM d'Ille-et-Vilaine - reproduction interdite



# Les actualités

- Labellisations en cours sur Liffré, Romillé et Chatillon-en-Vendelais
- Prochaine vague de labellisation en janvier 2022
- Semaine nationale « Journées Portes Ouvertes » du 11 au 16 octobre 21 dans les France services qui le souhaite
- 2ème vague de communication nationale sur le dispositif France services actuellement en cours
- Déploiement de bornes de mesure de la qualité de services dans 4 France services du département par l'ANCT

Je souhaite actualiser ma situation sur Pôle Emploi  
Murielle  
38 ans

J'ai besoin d'aide pour accéder à mon compte Ameli  
Josiane  
63 ans

Je ne sais pas vers qui me tourner pour faire mon permis de conduire  
Malo  
23 ans

VENEZ, ON VA S'EN OCCUPER !

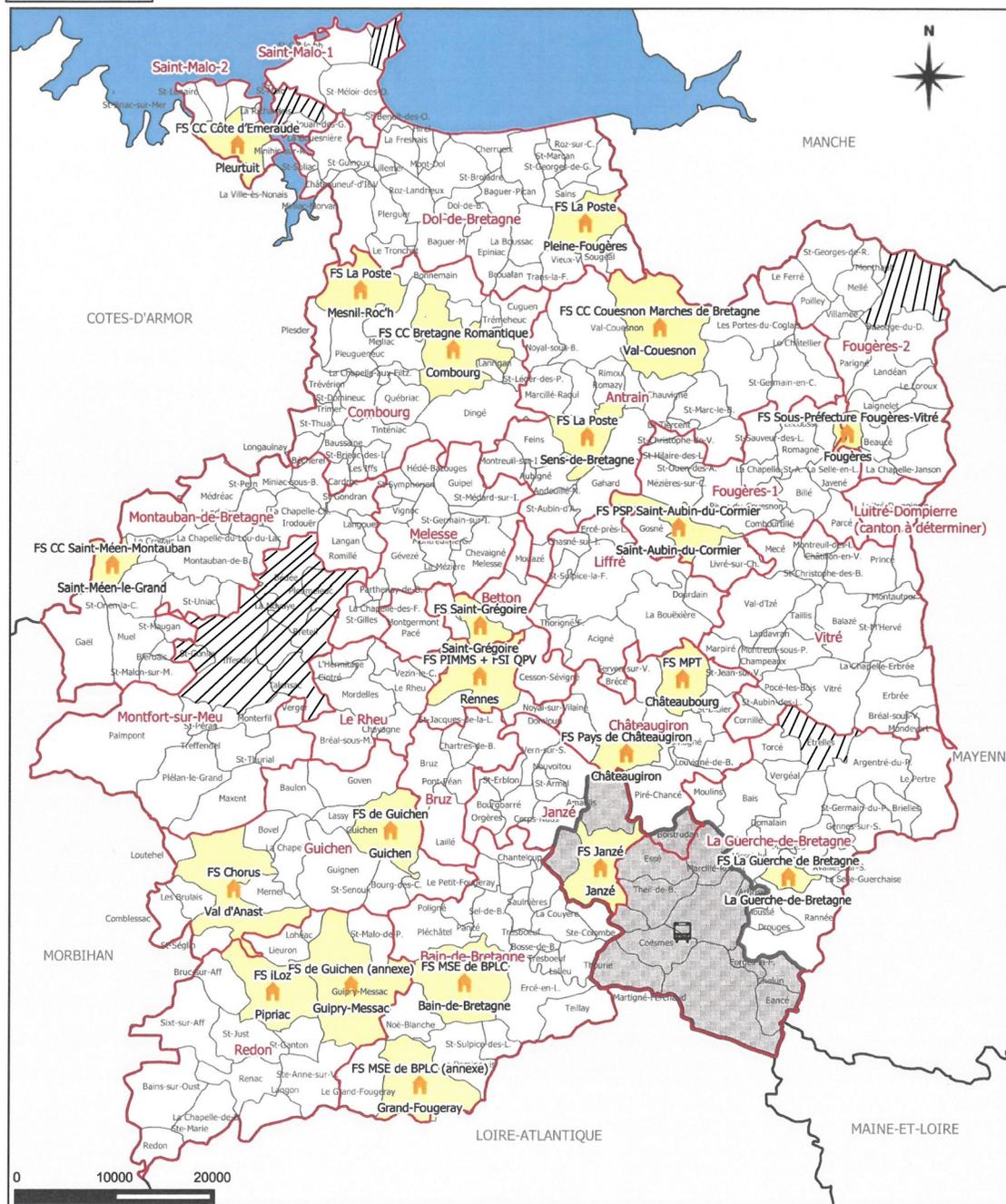
**PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS**

Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien.

**Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur [france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)**

# Les projections 2022

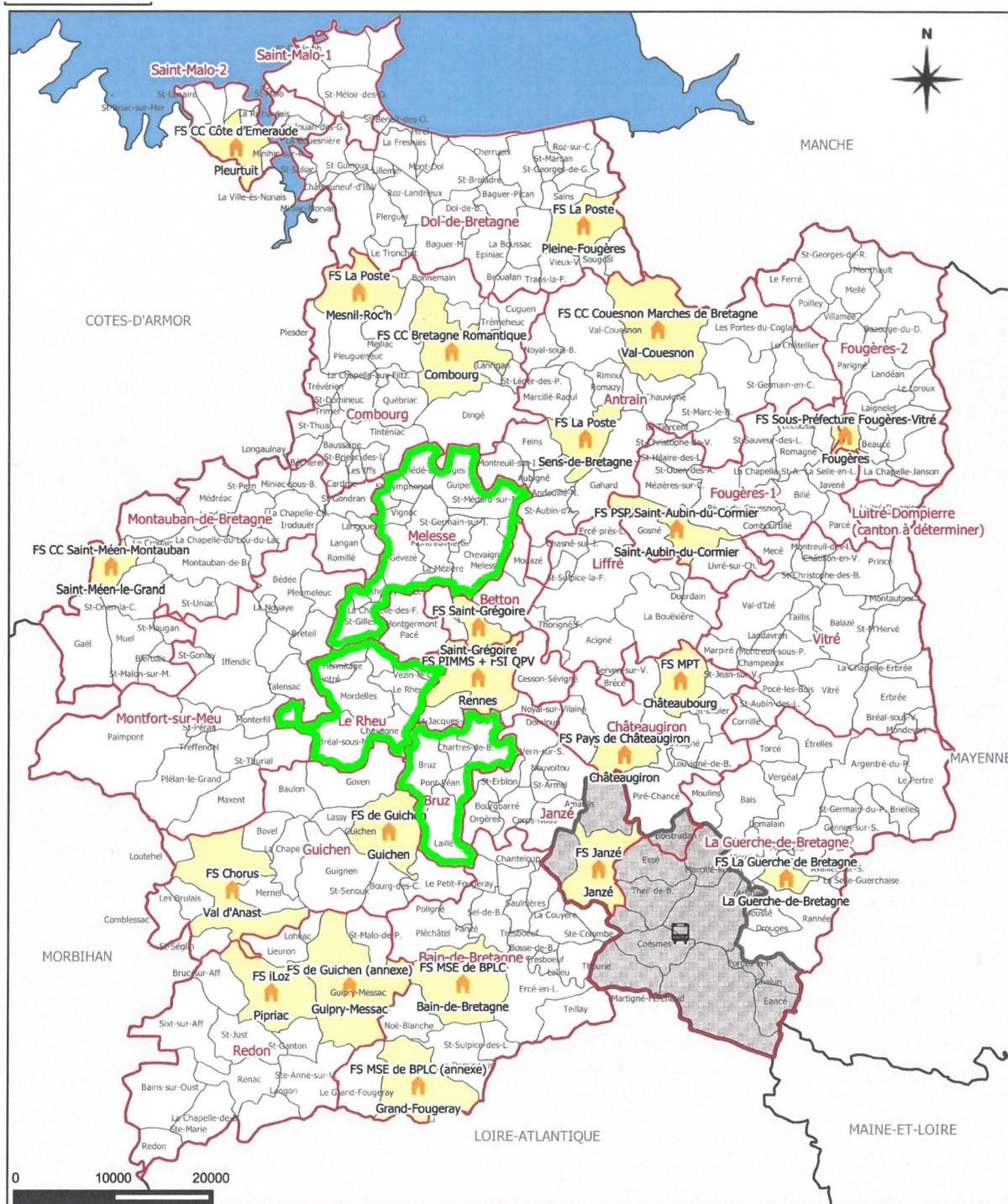
- Des projets de France services sont en cours sur :
  - Montfort communauté porté par la MSA,
  - Louvigné du Désert porté par la commune
  - Etelles porté par la commune
  - Cancale porté par la commune
  - Sur l'espace Bougainville porté par le CCAS de Saint Malo



# Des cantons non couverts

- Actuellement 3 cantons ne sont pas couverts par un projet de France services : Le Rheu, Melesse et Bruz

Des échanges ont eu lieu avec les communes chefs-lieux de canton

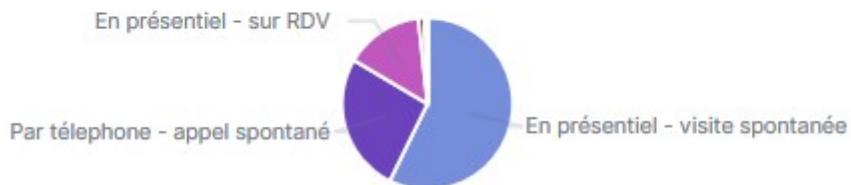


# Activité des France services d'Ille-et-Vilaine du 01/01/2021 au 31/08/2021

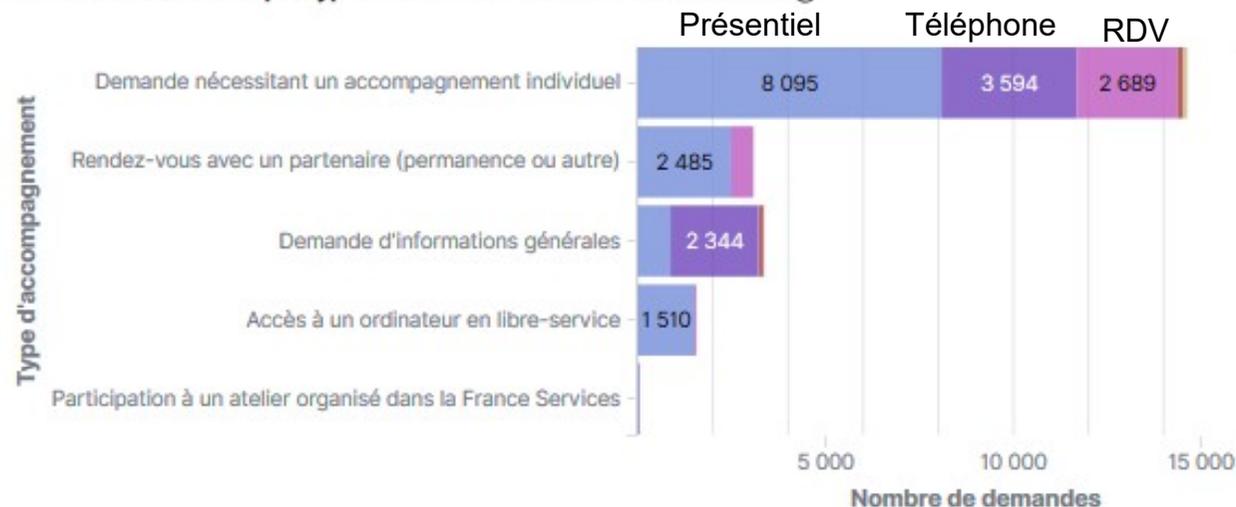
## Nombre total de demandes ①

24 707

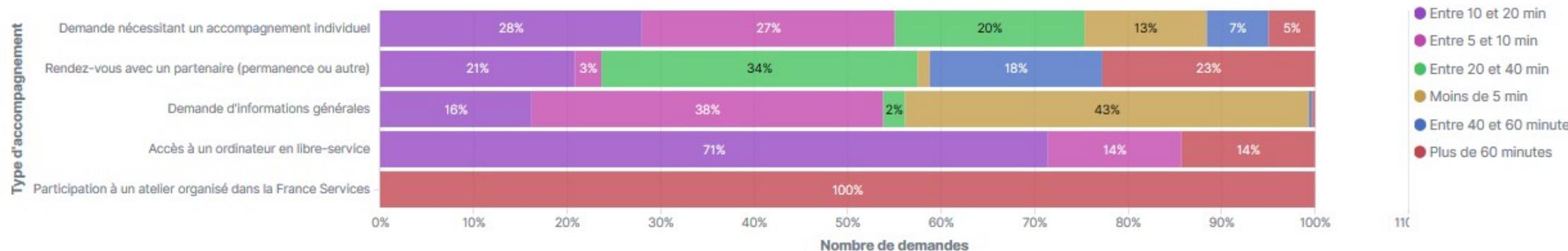
## Modalités d'accès ①



## Nombre de demandes par type de service et canal de communication ①



## Nombre de demandes par type d'accompagnement et durée ①



# Echanges avec les membres du CLU