



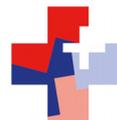
**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMELIORATION CONTINUE

*Sous la présidence de Mme Jehane BENSEDIRA
Sous-préfète chargée de mission politique de la ville et politiques sociales
&
Sous-préfète en charge des services publics*

14 décembre 2023



Ordre du jour

1. Désignation de Mme Jehane BENSEDIRA en tant que sous-préfète en charge des services publics dans les Alpes-Maritimes
2. Démarche Qual-e-pref
3. Démarche Quali-ATE
4. Dispositif Services Publics +
5. Point sur les France Services
6. Actualités de la Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations
7. Présentation de la stratégie d'accueil des usagers de la DDFIP des Alpes-Maritimes
8. Présentation de la feuille de route accessibilité des services publics
9. Questions / réponses

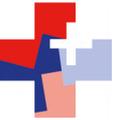


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+** 

1. DESIGNATION DE MME JEHANE BENSEDIRA EN TANT QUE SOUS-PREFETE EN CHARGE DES SERVICES PUBLICS DANS LES ALPES-MARITIMES

*1.1. Circulaire du ministre de la transformation et de la fonction publiques,
M. Stanislas GUERINI, en date du 19 juillet 2023
relative au rôle et aux missions des sous-préfets en charge de services publics
au sein de chaque département*



1.2. Rôle et missions des sous-préfets en charge des services publics

Coordonner l'action en matière de renforcement de la qualité, de l'efficacité et de l'accès aux services publics dans leurs territoires

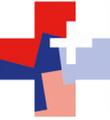
*Dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement :
"Simplifier l'accès aux services publics dans tous les territoires"*

*Animation par la Direction interministérielle de la transformation publique
en lien avec le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer*



4 missions principales

- *Amélioration de l'accès aux services publics*
Prendre en compte les besoins des usagers et les réalités territoriales
- *Renforcement de la qualité des services publics*
Déploiement du programme Services Publics +
- *Pilotage des France Services (acte II – volet qualitatif)*
- *Protection des agents publics engagés sur des missions de guichet usager*
(fonds incivilité)



1.3. Premier séminaire national en date du 10 octobre 2023

- *Organisé par la Direction interministérielle de la transformation publique*
 - *Présentation de la feuille de route des sous-préfets en charge des services publics*
- *Organisation d'ateliers rassemblant l'ensemble des sous-préfets en charge des services publics*



2. DEMARCHE QUAL-E-PREF

Pour rappel

*La préfecture des Alpes-Maritimes et la sous-préfecture de Grasse ont été **labellisées** en date du **17 mai 2022** par l'organisme certificateur **SOCOTEC**.*

*Pour la **préfecture des Alpes-Maritimes** :*

- **Module 1 "Relation générale avec les usagers"** (obligatoire)*
- **Module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur"***

*Pour la **sous-préfecture de Grasse** :*

- **Module 1 "Relation générale avec les usagers"** (obligatoire)*
- **Module 2 "Délivrance de titres (hors titres étrangers)"** (obligatoire pour les CERT)*

*La **préfecture des Alpes-Maritimes** s'engage sur **24 engagements** et **81 sous-engagements**.*

*La **sous-préfecture de Grasse** s'engage sur **23 engagements** et **76 sous-engagements**.*



2.1. Bilan des indicateurs au 30 septembre 2023

Au 31/12/2022

88 %

Taux de réponse aux courriels
de demandes d'information générale
dans le délai de 5 jours ouvrés

7 jours

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations
par courriel

91 %

Taux de réponse aux suggestions et réclamations
dans le délai de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et
de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier

Au 30/09/2023

95 %

Taux de réponse aux courriels
de demandes d'information générale
dans le délai de 5 jours ouvrés

2 jours

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations
par courriel

95 %

Taux de réponse aux suggestions et réclamations
dans le délai de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et
de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier



Au 31/12/2022

100 %

Taux de mise à jour du site Internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

17 %

Taux de connexions au site Internet
(objectif national : 5%)

5 %

Taux d'engagement sur les réseaux sociaux
(objectif national : 2%)

Au 30/09/2023

100 %

Taux de mise à jour du site Internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

15 %

Taux de connexions au site Internet
(objectif national : 5%)

5 %

Taux d'engagement sur les réseaux sociaux
(objectif national : 2%)



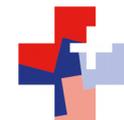
**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



Au 31/12/2022

89 %

Taux d'appels aboutis au niveau général
(objectif national : 90%)

540

Nombre d'utilisateurs reçus aux points d'accueil numérique
ANTS (Grasse & Nice) et e-meraude (Nice)

Au 30/09/2023

90 %

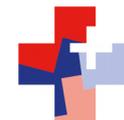
Taux d'appels aboutis au niveau général
(objectif national : 90%)

451

Nombre d'utilisateurs reçus aux points d'accueil numérique
ANTS de Grasse

0

Nombre d'utilisateurs reçus aux points d'accueil numérique
ANTS & e-meraude de Nice



Au 31/12/2022

8

Nombre d'activations de Centre opérationnel
départemental (COD)

18 min

Délai moyen d'information des élus en temps de crise
(objectif national : 59 minutes)

135

Nombre d'activations de la cellule de communication
d'urgence opérationnelle

Au 30/09/2023

7

Nombre d'activations de Centre opérationnel
départemental (COD)

2 min

Délai moyen d'information des élus en temps de crise
(objectif national : 59 minutes)

264

Nombre d'activations de la cellule de communication
d'urgence opérationnelle



2.2. Bilan de l'enquête de satisfaction et des appels/courriels mystère 2023

*Une **enquête de satisfaction** menée sur le CADAM auprès de 220 usagers de la Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations entre le 5 mai et le 14 juin 2023.*

Points positifs :

Confirmation de la qualité des agents opérant sur site :

- *disponibilité*
- *courtoisie*
- *réponses apportées.*

Points à améliorer :

- *accueil téléphonique (16 % de satisfaction)*
- *délais de prise de rendez-vous trop longs (41 % de satisfaction)*
- *accès aux informations sur le site internet (58 % de satisfaction)*
- *prise en charge des personnes en situation de handicap (65 % de satisfaction)*



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

Une campagne de 26 appels mystère menée du 16 mai au 16 juin 2023.

Points positifs :

La courtoisie des agents est souvent au rendez-vous (75 % de satisfaction), mais elle ne peut pallier aux insuffisances clairement mises en avant :

Points à améliorer :

- inexistence de transferts d'appels vers les services métier (0 %)*
- très faible taux d'appels décrochés (31 %)*
- manque de prises de congé appropriées (63 %).*



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

*Une **campagne de 30 courriels mystère** menée du 5 mai au 16 juin 2023, via la page "Contacts" du site internet des services de l'État.*

La mise en place d'un accusé réception automatique permet un premier retour à l'utilisateur dans 100 % des demandes d'information générale.

Points positifs :

- respect quasi permanent du **déla**i de réponse dans les 5 jours ouvrés en cas de réponse (95%)
- **nombre de services répondant** en augmentation (67 % en 2023 contre 50 % en 2022)

Points à améliorer :

*Plus de réponses restent attendues, notamment au niveau des **services "étrangers"***



2.3. Bilan des formations 2023

Depuis plusieurs années, un important travail a été fait en lien avec le bureau de la formation afin de proposer un éventail complet de formations relatives à l'accueil des usagers :

- *formation dédiée aux agents d'accueil (accueil physique et téléphonique du public, notamment en situation de handicap et accompagnement des usagers en ligne), à renouveler tous les 4 ans*
- *formation accessibilité et à l'utilisation des boucles magnétiques pour les usagers malentendants*
- *formation à la gestion des conflits aux points d'accueil numérique*
- *formation à la rédaction de courriers et courriels dans le respect de Qual-e-pref*
- *publier sur intranet / internet*
- *formation des nouveaux arrivants (démarches qualité et modernisation)*
- *tutorat*
- *formations du RQ*
- *un bureau de la formation disponible*



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

3. DEMARCHE QUALI-ATE

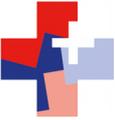
3.1. Présentation du nouveau référentiel Quali-ATE

Objectifs

Le référentiel Quali-ATE correspond à la 4ème génération de référentiel qualité développé par le MIOM.

Les retours d'expériences du réseau et les grandes orientations ministérielles ont conduit la DMATES à fixer les objectifs suivants :

- Adapter le référentiel et ses engagements aux nouvelles orientations ministérielles
- Assurer une continuité de la démarche qualité
- Simplifier la démarche qualité et donner davantage d'autonomie aux services ( notamment sur les éléments de preuve)
- Assurer une démarche qualité unique et harmonisée



Composition du référentiel

2 modules généraux socles



Au minimum **1 module métier** en complément, pour les sous-préfectures
Au minimum **2 modules métiers** en complément, pour les préfectures et HC

Module 1 :

Qualité de service et relations aux usagers

1.1 : Accueil physique

1.2 : Accueil téléphonique

1.3 : Site internet et démarches en ligne

1.4 : Courriers courriels

1.5 : Ecoute des usagers

Module 2 :

Pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité

Responsabilité et animation de la démarche

Gestion documentaire et suivi de l'activité

Formation

Comité usager et amélioration continue

Eco-responsabilité

Module 3

Délivrance de titres sécurisés
(obligatoire si CERT)

Module 4

Délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France

Module 5

Relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect des lois

Module 6

Pilotage des politiques interministérielles

Module 7

Polices administratives liées à la sécurité

Module 8

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

Modules obligatoires et calendrier

Modules obligatoires: 2 modules métiers pour les préfectures et 1 module métier pour les sous-préfectures.

Objectif ministériel : **labellisation de 100% des préfectures et des hauts-commissariats, ainsi que des sous-préfectures dotées d'un CERT avant le 31 décembre 2025.**

	Préfectures avec CERT	Préfectures sans CERT	Sous-préfectures dotées d'un CERT	Sous-préfectures sans CERT
Labellisation	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Sur la base du volontariat
Module métier « délivrance de titres sécurisés »	Obligatoire		Obligatoire	
Autres modules métiers	Au minimum un deuxième module métier supplémentaire au choix	Au minimum deux modules métiers au choix	La sous-préfecture peut choisir sur la base du volontariat un ou plusieurs modules métiers supplémentaires	Au minimum un module métier au choix

3.2. Choix des modules de labellisation

Pour la sous-préfecture de Grasse :

OBLIGATOIRE

→ **Module 1 : qualité de service et relation aux usagers**

OBLIGATOIRE

→ **Module 2 : pilotage de la démarche et écoresponsabilité**

OBLIGATOIRE

→ **Module 3 : délivrance de titres sécurisés**

Pour la préfecture des Alpes-Maritimes :

OBLIGATOIRE

→ **Module 1 : qualité de service et relation aux usagers**

OBLIGATOIRE

→ **Module 2 : pilotage de la démarche et écoresponsabilité**

CHOIX DU MODULE METIER N°1

→ **Module 4 : délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France**

CHOIX DU MODULE METIER N°2

→ **Module 8 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur**



4. DISPOSITIF SERVICES PUBLICS +

4.1. Évolutions du dispositif

NOUVEAUTES EN LIEN AVEC SP+

* Les sous-préfets en charge des services publics

* Arrêté portant création du label "Services Publics +"

Publié au JO en date du 31 août 2023

Le texte fixe l'obligation de mise en œuvre des engagements de SP+ pour les services déconcentrés de l'État ; mais n'impose pas de labellisation.

POUR RAPPEL : la mise en œuvre des engagements SP+ ne signifie pas de respecter 100 % des engagements de SP+ dès aujourd'hui, mais d'adopter une démarche d'amélioration continue visant à s'y conformer à moyen terme.

* Le déploiement SP+ fait partie des politiques prioritaires du gouvernement 2023-2027



NOUVEAUTES EN LIEN AVEC SP+

* Une évolution des engagements SP + a été annoncée par la DMATES et diffusée au réseau qualité en date du 4 juillet 2023

► DES ENGAGEMENTS QUI RÉPONDENT :

- 1 aux attentes prioritaires des usagers
- 2 aux priorités du Gouvernement (*accessibilité et écoresponsabilité des services publics*)

► DE GRANDES THÉMATIQUES RENFORCÉES

Accessibilité des services publics, en omnicanal

Accompagnement des usagers éloignés des services publics

Proactivité des services publics

Transparence des résultats des services publics

Amélioration continue

Ecoresponsabilité

Clarté des informations administratives

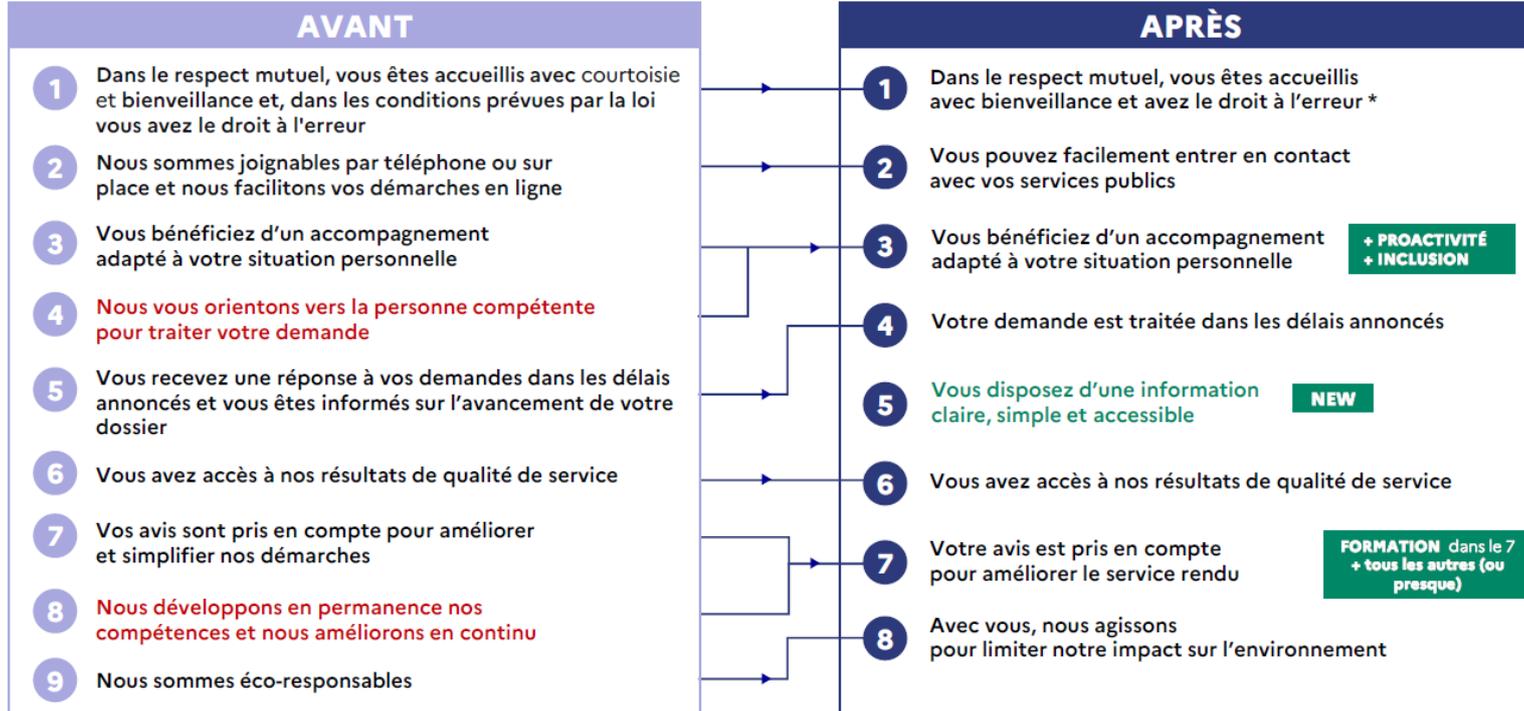
NEW

► LES NOUVEAUX ENGAGEMENTS DU PROGRAMME SERVICES PUBLICS +

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance et avez le droit à l'erreur***
- 2 Vous pouvez **facilement entrer en contact** avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté à votre situation personnelle**
- 4 Votre demande est traitée dans les **délais annoncés**
- 5 Vous disposez d'une information **claire, simple et accessible**
- 6 Vous avez accès à nos **résultats de qualité de service**
- 7 Votre avis est pris en compte pour **améliorer le service rendu**
- 8 Avec vous, nous agissons pour **limiter notre impact sur l'environnement**

** dans les conditions prévues par la loi*

PRINCIPAUX CHANGEMENTS : VISION AVANT / APRES



* dans les conditions prévues par la loi

En rouge : engagement qui disparaît en tant qu'engagement (mais dont le contenu est réintégré dans un nouvel engagement)

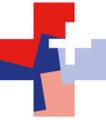


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+** 

4.2. Point sur les actions mises en œuvre dans le cadre du plan d'amélioration continue du 9 décembre 2022

- Secrétariat général commun départemental
- Sous-préfecture de Grasse
- Direction départementale des territoires et de la mer
- Direction départementale de la protection des populations
- Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

4.2.1. SECRÉTARIAT GÉNÉRAL COMMUN (SGC)

Présentation par

Magali HUREAU

Cheffe de service achat immobilier logistique

&

Jean AGUIRRE

Adjoint au chef de service systèmes d'information et de communication

Plan d'amélioration continue SP+ du 9 décembre 2022

Présentation des actions mises en œuvre

Libellé de l'action	Responsable de l'action	Statut	Échéance	Commentaire
S'assurer du bon fonctionnement des services (photomatons, photocopieurs, monnayeurs, distributeurs de boissons et friandises)	SGC-SAIL	fait	-	
Améliorer les conditions d'attente des usagers du BDS remettre en place un gestionnaire de files d'attente (de type QMATIC ou autre)	SGC-SAIL	fait	-	Fonctionnel et fluidifie les attentes
S'assurer de la formation des agents du standard téléphonique (accueil téléphonique et physique, gestion de conflits, handicaps etc.)	SGC-SRH-BF	fait	-	Une partie des agents ont été formés Les 3 nouveaux agents seront formés en 2024
Organiser la bascule totale de l'accueil téléphonique de la DDPP sur le standard téléphonique ATE à compter du 1er février 2023	DDPP / SGC-SIC	En cours	Déc. 2023	Bascule en actée avec la direction DDPP. Une session d'information des agents du standard va avoir lieu
Recrutement de services civiques réfléchir à différents canaux de recrutement	SGC-SRH	En cours	-	Des recrutements ont été réalisés et d'autres sont en cours
Permettre aux agents du standard téléphonique d'envoyer des liens Internet par SMS aux usagers	SGC-SIC	Non démarré	-	Projet à initier consécutivement au réaménagement du standard et l'aboutissement du projet de bascule en TOIP
Effectuer les travaux de modernisation au sein du standard téléphonique (bureau séparés etc.)	SGC-SAIL	Non démarré	Dec 2023	Travaux SSIC retardés par des problèmes EJ et de diagnostics
Communiquer en interne et externe sur le dispositif SP+ en particulier sur JDMA ; se tenir prêt à répondre aux témoignages des usagers	SGC-SAIL-BCA	Fait	-	Pas de demande des usagers
Améliorer les prestations du standard téléphonique notamment par la mise en place d'un nouveau système de téléphonie sous IP (Internet Protocole)	SGC-SIC	En cours	T2 2023	Projet en cours
Mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (système de téléphonie commun pour l'ensemble du périmètre préfecture/SGC-D/DDI)	SGC-SIC	Non démarré	-	Projet à initier consécutivement au réaménagement du standard et l'aboutissement du projet de bascule en TOIP
Travailler sur l'affichage et la signalétique à l'intérieur et à l'extérieur du CADAM (pour l'ensemble du périmètre ATE)	SGC-SAIL	En cours	-	Déjà bien avancé, reste le hall de la DRIM
Faire intervenir le SVI automatiquement au bout de 8 sonneries	SGC-SIC	Non démarré	-	Projet à initier consécutivement au réaménagement du standard et l'aboutissement du projet de bascule en TOIP



Amélioration de l'accueil des usagers

Point sur les travaux réalisés

- Le gestionnaire de file (accueil DRIM) est en place et opérationnel
- Les agents ont été formés à la technique des bornes
- La signalétique est en cours de pose pour la DRIM (nous attendons la fin des travaux de l'accueil)
- Pour les DDI situées au Mont des Merveilles et Cheiron, la signalétique a été posée

Standard téléphonique : amélioration de l'accueil

- Recrutement effectué de 3 agents mieux qualifiés et plus impliqués
 - Bascule des 3 demi-journées du service étranger vers la DRIM afin de ne pas saturer le standard de la préfecture concernant les appels aux autres services
 - Mise en place d'un nouveau serveur interactif (prérequis : aboutissement du projet de passage en TOIP)
 - Étude de l'opportunité technique de créer deux files d'attentes pour mieux gérer les flux d'appels
 - Formations à l'accueil prévues en 2024
-

Présentation du plan d'action éco-responsabilité

Au regard du plan d'amélioration continue SP+ du 9 décembre 2022

	Libellé de l'action	Responsable de l'action	Statut	Échéance	Commentaire
Réduction de la consommation d'énergie	Virtualisation des serveurs informatiques	SGC-SIC	En cours	T1 2024	Projet ProxMox achevé à 90%
	Passer à un éclairage LED	SGC-SAIL	En cours		Lors de chaque chantie l'éclairage est changé
	Gestion intermittente de l'éclairage	SGC-SAIL	Pas démarré	2024	A voir avec le CD qui est le propriétaire
	Etablir un état des lieux à la SPG et proposer des solutions techniques	SGC-SAIL	En cours	2024	AMO déjà retenu
Améliorer l'efficacité énergétique	Optimiser le système chauffage et climatisation	SGC-SAIL	En cours	2024	Système CVC changé à la SPG Demande crédits pour le Pela et la résidence EL ALIA
	Déployer des ombrières photovoltaïque	SGC-SAIL	En cours	2024	Demande de crédits faite et voir avec le CD
Développer les pratiques écoresponsables	Mettre en place de paramètres d'impression visant à responsabiliser les agents pour une impression responsable (projet Solimp4)	SGC-SIC	En cours	T1 2024	Affichage d'une pop-up incitant à l'impression en N&B et au recto/verso. Impression forcée des e-mails en N&B
	Mettre en place le recyclage/la valorisation du matériel informatique et téléphonique obsolète (D3E)	SGC-SIC	En cours	T4 2023	9 conteneurs réceptionnés au CADAM et positionnés sur 3 bâtiments. Enlèvement à planifier par la société Paprec
	Don de matériel informatique à l'école élémentaire Pra d'Estang (Grasse) pour la formation des élèves au Brevet Informatique et Internet (B2i)	SGC-SIC	Réalisé	-	Don de 3 ordinateurs initialement destinés au D3E
	Accroissement de la durée de vie des PC	SGC-SIC	Traité	-	Durée de vie des postes Noemi passée à 7 ans (DTNUM/DMATES)
	Verdir le Parc Auto de l'ATE	SGC-SAIL	En Cours	-	Le parc auto est à 17 % de verdissement nous espérons atteindre 25 % en 2025
	Mettre en place une distribution d'eau ECO responsable	SGC-SAIL	En cours	2024	Pose de fontaines à eau à la TJM – Déjà fait au bât authion
Réduction des consommables	Numérisation des demandes pour le service étranger (DRIM) via le projet Gargantua	SGC-SIC	A initier	-	Initialisation du projet en cours avec le SGAMI sud et la DRIM

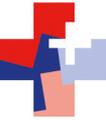


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+** 

4.2.2. SOUS-PRÉFECTURE DE GRASSE

Présentation par

*Noémie VAN LOO
Cheffe du CERT Permis de conduire*



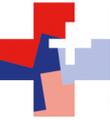
**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



4.2.3. DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER

Présentation par

Mathieu EYRARD

Directeur adjoint et délégué à la mer et au littoral

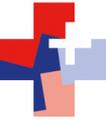


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+** 

4.2.4. DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS

Présentation par

Nathanaelle MIGNOT

*Directrice adjointe départementale de la protection
des populations*



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

4.2.5. DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITÉS

Présentation par

François DELEMOTTE

*Directeur départemental de l'emploi, du travail
et des solidarités*



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
des Alpes- Maritimes (DDETS)**

Politique du Travail

**Service des renseignements aux usagers
salariés et employeurs des Alpes-Maritimes**



LES MISSIONS DU SERVICE

- l'information individuelle et collective des salariés et des employeurs en matière de droit du travail, d'emploi et de formation professionnelle.
- Cette mission de service public s'exerce en proximité des usagers par l'accueil physique, par téléphone et par messagerie via internet.



Quelques chiffres du service

En 2022 :

Le service a enregistré **8168 demandes** réparties de la manière suivante :

86.09 % de demandes par téléphone

7.21 % demandes par messagerie

6.70 % en accueil physique.

En 2023 (chiffres au 10 décembre 2023):

Le service a enregistré **11494 demandes** réparties de la manière suivante :

72,74 % de demandes par téléphone

14,43 % par courriel

12,83 % en accueil physique

Exemples de quelques thématiques renseignées

ANNEES	2023	2022
Licenciements pour faute hors démission	953	739
Ruptures conventionnelles	1403	1101
Licenciements pour inaptitude	580	397
TOTAL	2936	2237



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

5. POINT SUR LES FRANCE SERVICES

Présentation par

Sandrine SPIGA

*Chargée de mission cohésion territoriale
en charge des France Services*

Direction des interventions et de la coordination de l'État



5.1. L'achèvement du déploiement des France Services

5.2. Le renforcement des moyens financiers alloués aux France Services

5.3. L'élargissement du bouquet France Services

5.4. Contrôle de la qualité de l'offre France Services

5.5. Les perspectives 2024



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



6. ACTUALITÉS DE LA DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION DE L'INTÉGRATION ET DES MIGRATIONS

Présentation par

Marie-Pierre EUZENOT-FÜRTHAUER

Directrice adjointe

Florent VERGNES-FELTZ

Chef du bureau du séjour

Mélanie COLLETIN

Cheffe du bureau des examens spécialisés

Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**

- 6.1. Point sur les travaux achevés*
- 6.2. Poursuite du déploiement de l'ANEF : NATALI*
- 6.3. L'ANEF étrangers et les points d'accueil numérique*
- 6.4. Déploiement du logiciel de gestion des files d'attente*



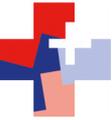
**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



7. PRÉSENTATION DE LA STRATÉGIE D'ACCUEIL DES USAGERS DE LA DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES DES ALPES-MARITIMES

*Présentation par
Mireille KOUBI*

*Responsable de la mission départementale risques audits,
stratégie accueil et contrôle de gestion*

*Direction départementale des finances publiques
des Alpes-Maritimes*

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes



Un accueil multicanal important

- 155 300 accueils physiques spontanés au guichet
- 6 700 accueils dans les France Services en 2022
- 22 300 accueils sur rendez-vous (+ 6 700 RV annulés suite résolu à distance)
- 58 500 accueils téléphoniques
- 276 000 E-contacts
- 122 600 courriels

Une maîtrise parfois difficile de l'accueil selon la période de l'année

- **Deux pics** dans l'année : déclarations / Avis impôt sur le revenu et locaux
- Des évènements imprévisibles complémentaires
Ex : Indemnité carburant (ICT) - Gestion de Mes Biens Immobiliers (GMBI)

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes



Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes



Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

SERVICES
PUBLICS+ 

Renforcement du pilotage sur la qualité de l'accueil

- Un pôle intégrant le pilotage prioritaire de la mission accueil
- Un tableau de bord mensuel : **flux** et des **résultats** de l'ensemble des services du 06
- Un Référent Départemental Relation Usagers (RDRU) en poste à la direction et 7 référents départementaux sur sites accueillant le public

L'amélioration de nos accueils téléphoniques

- Large déploiement de formations conduite d'entretiens téléphoniques / gestion conflits
- Contrôles réguliers des Serveurs Vocaux Interactifs
- Amélioration du pilotage de l'accueil téléphonique (TOIP STAT)
- Sensibilisation des responsables de services et des agents sur la gestion des bascules des téléphones en cas d'absence ou de télétravail
- Création d'une équipe téléphonique dédiée sur un site
- Déploiement de 16 centres de contacts téléphoniques nationaux

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

SERVICES
PUBLICS+



Le développement de l'usage des **services en ligne** par nos usagers

- Accompagnement des usagers dans les espaces informatiques des CFP
- Un portail impots.gouv offre une information complète sur les sujets récurrents et sur des sujets d'actualité mis en avant
- La mise à disposition de canaux distants, accessibles 24 heures sur 24 internet et la messagerie sécurisée)

L'offre d'accueil physique s'est également enrichie et améliorée

- La prise de **rendez-vous** (physiques ou téléphoniques)
- Renforcement de la présence DDFiP sur le territoire : **37 permanences de proximité** une équipe de **15 permanenciers** assurant en 2023 **12 000** accueils
- une nouvelle ergonomie des espaces d'accueil en cours de rénovation intervention d'ergonomes du secrétariat général

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

SERVICES
PUBLICS+ 

Le suivi d'indicateurs

Taux de réponses en moins de 10 sonneries pour les décrochés téléphoniques

Appels mystères nationaux (2 campagnes dans l'année) et locaux (mensuels)

Mesures de la **satisfaction** à l'issue

- d'un appel (enquête à chaud pour les seuls centres de contact des particuliers)
- d'un rendez-vous des particuliers ou des entreprises
- réponses apportées dans le délai d'une semaine pour la messagerie sécurisée
- réponses apportées dans le délai de 15 jours pour les courriers

L'**avis des usagers** est pris en compte

au-delà de la mesure quantitative

l'accent est désormais mis sur la satisfaction des usagers

en s'appuyant notamment sur des dispositifs d'écoute des **comités usagers SP + sur site**

Qualité de l'accueil

Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes

Expérimentation Comités SP+ le 11 mai 2023

SERVICES
PUBLICS+



Direction des Finances publiques des Alpes-Maritimes



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



8. PRÉSENTATION DE LA FEUILLE DE ROUTE ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS

*Présentation par
Philippe LOOS
Secrétaire général*

Préfecture des Alpes-Maritimes

Philippe LOOS

Secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes

Sous-préfet de Nice

Sous-préfet référent accessibilité & handicap

- La feuille de route de la Délégation Interministérielle à l'accessibilité
 - > Mise en œuvre d'un fonds d'intervention pour les ERP

Un fonds dédié

Avec une enveloppe de 300 millions d'euros sur 5 ans, l'État vous aide à financer vos travaux et équipements de mise en accessibilité.

Pouvez-vous bénéficier de ce fonds ?



Oui, si vous êtes un établissement privé recevant du public de 5^e catégorie
Par exemple: agences bancaires, hôtels, restaurants, commerces alimentaires...



Et, si vous êtes une TPE ou une PME.

À partir du 2 novembre 2023
Déposez votre dossier de demande d'aide sur le site de l'Agence de services et de paiement asp-public.fr.

CLUAC 06 – Accessibilité handicap



PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- > Ambassadeurs de l'accessibilité et sous-préfets référents
- > Accessibilité de la voirie et des espaces publics
- > Mise en accessibilité des sites internet publics
- > Prise en compte de l'accessibilité dans les politiques publiques

Rendez votre ville plus accessible

Partagez les informations indispensables aux déplacements des personnes en situation de handicap

Contribuer

Rechercher



248 110

lieux
référencés

4 550

conjointrices
et contributeurs

12 millions

de personnes
concernées





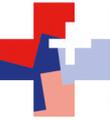
**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+**



9. QUESTIONS / RÉPONSES

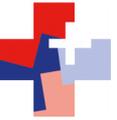


**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

**SERVICES
PUBLICS+** 

La qualité est l'affaire de tous !

Merci pour votre participation.

Contact

pref-qualite@alpes-maritimes.gouv.fr

