



Chargé de mission Qual-e-pref

Affaire suivie par : karim MOCKBEL

☎ : 05 63 22 83 11

✉ : [karim.mockbel@tam-et-garonne.gouv.fr](mailto: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

The screenshot displays a web application interface for document management. At the top, there are navigation tabs: 'Agence', 'Projet', and 'Accueil'. On the right, there are buttons for 'Nouveau' and 'Sélection multiple'. Below the tabs, the breadcrumb 'Information et consultation du CLU > Autres' is visible, followed by 'Aucun sous-dossier'. A table lists documents with columns: 'Nom', 'Type', 'Date', and 'Utilité'. A tooltip above the table reads: 'Afficher tous vos documents au sein de l'espace. Pour partager un document, cliquer sur « Document » puis sur « Ajouter un Document ».' The table contains six rows of document entries. To the right of the table is a vertical sidebar with icons for 'Partager', 'Document', 'Tableaux', 'Statistiques', 'Formulaires', and 'Contributions'.

Nom	Type	Date	Utilité
62 MONTAUBAN Label Qual-e-pref Préfecture <small>104 - 01200</small>	pdf	27/11/2020 11:52	Karim MOCKBEL
Formulaire+de+demande+de+titre <small>104 - 01200</small>	pdf	20/11/2020 11:34	Karim MOCKBEL
Plan de communication interministériel au 01 01 2020 <small>104 - 01200</small>	pdf	19/11/2020 11:45	Karim MOCKBEL
Brochure_A5_ANEF_finale <small>104 - 01200</small>	pdf	12/11/2020 09:58	Karim MOCKBEL
CP_ANEF <small>104 - 01200</small>	pdf	12/11/2020 09:58	Karim MOCKBEL
Projet AR bureau des étrangers <small>104 - 01200</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

**David D'Almeida**

---

**Info Point**  Envoyer

Dernière version: 2023-09-28 10:00. Pour plus d'informations sur le partage d'écran, consultez les paramètres de votre navigateur.

**Information et consultation du CLU**

Durée de la réunion: 45 minutes. Le CLU est ouvert à tous les membres du CLU.

Accueil | **Agenda** | **11-12-2023** | **11-12-2023**

0 notifications non lues

- Plus généralement, avez-vous des suggestions/observations pour l'amélioration de la qualité du service rendu? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Que pensez de "Missions simplifiées" et notamment l'AMOD de elle libérée? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des remarques sur l'AMOD notamment des besoins des équipes et la consultation des données de flux? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des observations sur le site internet et ses comptes Twitter et Facebook? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des remarques sur le plan de communication présenté dans le document? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des remarques sur les actions types présentés dans le document? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**

**David D'Almeida**

**David D'Almeida**

- Avez-vous des observations sur le site internet et ses comptes Twitter et Facebook? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des remarques sur le plan de communication présenté dans le document? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous des remarques sur les actions types présentés dans le document? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- 02 MONTVALBAN 1 et 2 Quel-est-Pérou**  
 Taille: 2,00 Mo
- Avez-vous des observations sur les actions types présentés? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Avez-vous eu remarques sur le plan de communication de l'AMOD? - **Contributions attendues avant le 11/12/2023 22:00**
- Formulaires de consultation de l'AMOD**  
 Taille: 2,00 Mo
- Plan de communication libéré**  
 Taille: 2,00 Mo

**David D'Almeida**

**Attacher tous vos événements au sein de l'espace**  
 Pour créer un nouvel événement cliquez sur « **Événement** » puis sur « **Ajouter un événement** »

> 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 :

Tableau de bord de votre espace

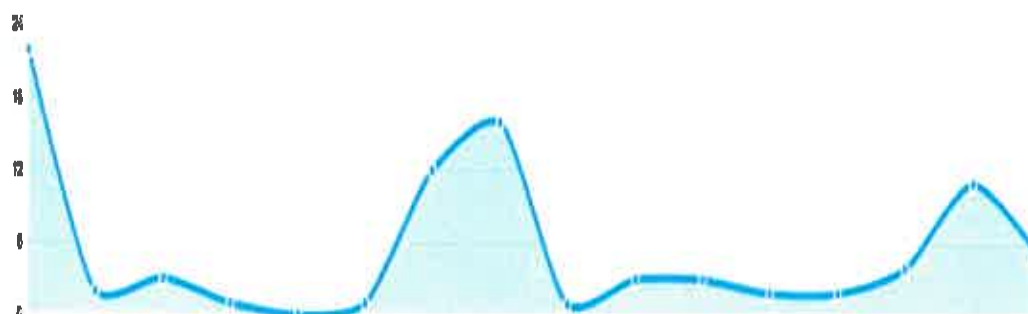
[← Retour](#)

Début : 09/11/2020 Fin : 11/12/2020

**2**  
visites  
[Ajouter](#)

**1**  
discussions  
[Ajouter](#)

Evolution du nombre de connexions à l'espace



**34** membres dont : **4** visites par jour en moyenne

- 6** membres contributeurs actifs
- 5** membres visiteurs

Top 10 des informations les plus consultées

Avez-vous des remarques sur l'administration ?	Avez-vous des observations sur le site internet ?	Avez-vous des observations sur les résultats ?	Avez-vous des remarques sur les horaires ?	Que pensez-vous des services proposés ?	Le NORDYMBAN Label Qualité Préféré	Plus généralement, avez-vous des	Avez-vous des remarques sur le site ?	Page 46 sur 60 des étrangers	Formulaires de...
41 lus	33 lus	32 lus	28 lus	28 lus	25 lus	25 lus	24 lus	19 lus	16 lus



**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](http://www.tarn-et-garonne.gouv.fr) rubrique démarche qualité.

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



**Emmanuel MOULARD**