



**PRÉFET
DE L'AUBE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF

COMITÉ LOCAL DES USAGERS

retrouvez toutes nos informations qualité sous :

<https://www.aube.gouv.fr/Publications/Activite-des-services-de-l-Etat/Qualite>



**PRÉFET
DE L'AUBE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



LISTE DES PARTICIPANTS

Préfecture de l'Aube :

M. Christophe BORGUS, secrétaire général, président
M. Reynald BENMIR, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)
Mme Valérie PIOT, directrice de la citoyenneté, de la légalité et des collectivités locales (DCL2)
Mme Patricia D'ORIA, cheffe du service immobilier, logistique et achat – SGCD (SILA)
Mme Laure MANESSE, adjointe SILA SGCD
M. Frédéric DEBEVER, chef du bureau des élections et des missions de proximité (BEMP)
M. Bertrand GALLANT, chef du bureau de la sécurité intérieure et des polices administratives (BSIPA)
Mme Kristell VANDENABEELE, adjointe du chef du CERT Permis de conduire
Mme Leyla OZTURK, cheffe du pôle accueil, courrier et standard – SGCD
Mme Claudine RAYMOND, référente qualité, cellule performance – SGCD
M. Romain BOLLEY, assistant qualité, cellule performance - SGCD

Invités extérieurs :

Mme Isabelle MARE, chargée de communication à la direction départementale des finances publiques
Mme Joëlle GUINOT-HARTERT, présidente de l'association UFC Que Choisir
Mme Evelyne MARCILLY, vice-présidente de l'association de défense des consommateurs de l'Aube
M. Denis MAILIER, président de l'association des maires ruraux de l'Aube
Référénts départementaux SERVICE PUBLICS +: Mme Laurianne GONDY - DDTESPP /
M. Laurent BOULLANGER - DDT / Mme Audrey POPULUS - sous-préfecture de Nogent sur Seine /
M. Simon PASQUEREAU – sous préfecture de Bar sur Aube / Mme Siriane VAN EXAERDE – préfecture)

Introduction



M. Christophe BORGUS, secrétaire général de la préfecture de l'Aube, ouvre la séance en soulignant l'importance pour notre structure de réunir une fois par an nos partenaires extérieurs, représentant les usagers, pour leur présenter nos résultats, les moyens mis en place pour améliorer de façon continue la qualité, ainsi que nos projets à venir. L'intérêt est d'obtenir des suggestions ou des pistes d'amélioration de leur part.

Il indique que cette année le comité local des usagers, basé sur la démarche Qual-e-Pref, sera suivi du comité local d'amélioration continue, prévu dans le cadre du déploiement du dispositif qualité interministériel Services Publics +.

Un tour de table permet ensuite à chaque participant de se présenter.

M. le Secrétaire général liste les points de l'ordre du jour, en insistant sur la venue de la SOCOTEC le 13 octobre dernier pour un audit de suivi de notre labellisation qualité puis il donne la parole à Claudine RAYMOND, référente qualité pour la préfecture, qui laisse successivement les cadres exposer les sujets qui concernent leurs domaines d'activité.

Sommaire

1. audit qualité

2. résultats 2022

3. améliorations et projets

4. vos souhaits et suggestions

1. audit qualité



Historique de la démarche qualité

| | |
|------|--|
| 2007 | Suite appel à candidatures : la préfecture de l'Aube intègre le réseau qualité et obtient le Label Qualipref |
| 2008 | Mise en place du référentiel national et interministériel Label Marianne |
| 2013 | Label préfectoral Qualipref |
| 2015 | Diffusion du nouveau Label préfectoral Qualipref 2.0 |
| 2017 | PPNG. Fin de la labellisation Qualipref 2.0 |

2021

Obtention du nouveau label préfectoral Qual-@-pref

Pour l'Aube : label SOCOTEC obtenu le 08/04/2021 pour 3 ans pour le site préfecture sur les modules relation générale avec les usagers / délivrance permis conduire // audit de suivi réussi à l'automne 2022

L'Aube a été le 2ème département labellisé dans la région Grand Est

Pour l'audit de suivi à mi-parcours après 18 mois, aucune non-conformité, ni écart, ni point sensible relevé, seulement des points forts soulignés

CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT :

Lors de l'audit, il a été constaté une très bonne maîtrise du système et du référentiel.

Les agents rencontrés ont été transparents.

Un très bon pilotage du système est en place ; des points réguliers sont réalisés afin d'anticiper les éventuels dysfonctionnements pouvant entraver l'atteinte des objectifs.

L'amélioration continue repose sur un dynamisme général en faveur du service à l'utilisateur

2. résultats 2022

a. enquêtes de satisfaction et mystères

- accueil / points numériques / téléphonie / courriels
- pistes d'amélioration

Résultats détaillés des enquêtes sur :



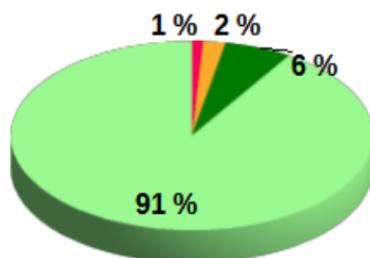
<https://www.aube.gouv.fr/Publications/Activite-des-services-de-l-Etat/La-prefecture-de-l-Aube-obtient-le-label-Qual-e-pref/Les-resultats/Nos-resultats>

Enquête de satisfaction accueil physique juillet 2022 - site préfecture

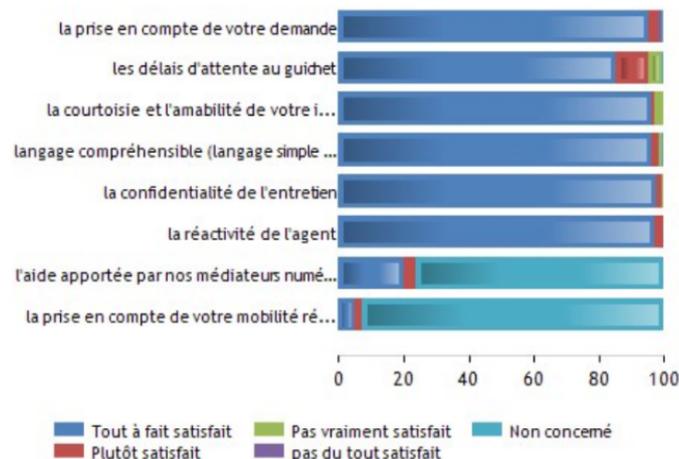


97%
Niveau de satisfaction

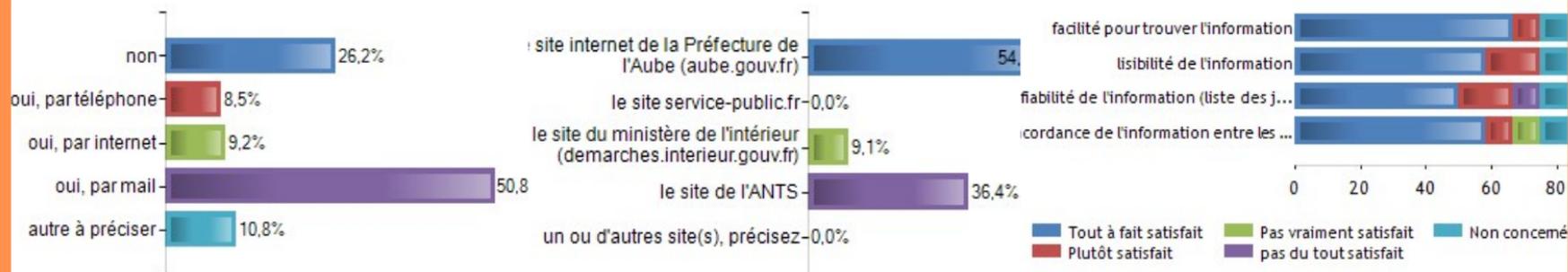
■ tout à fait satisfait
■ satisfait
■ pas vraiment satisfait
■ pas du tout satisfait



Qualité d'accueil



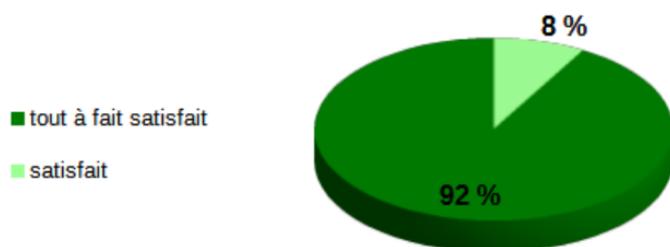
Vos recherches d'informations en amont



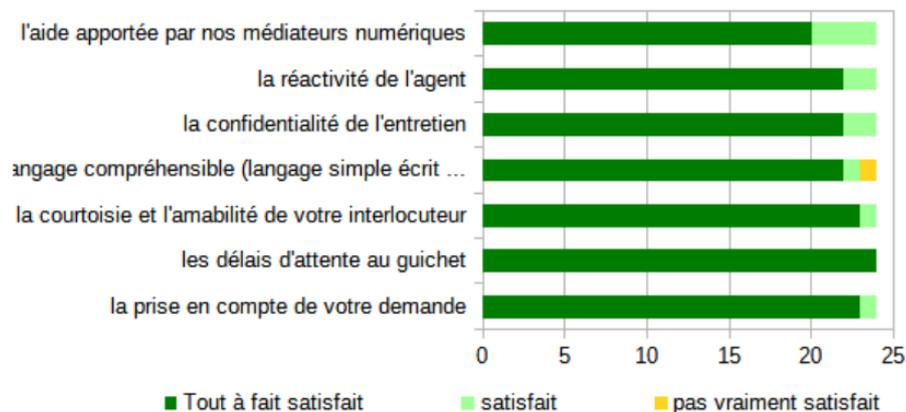
améliorations à venir : meilleur éclairage du hall d'accueil principal / affichage des numéros d'appel aux guichets

Enquête de satisfaction point numérique juillet 2022 - site préfecture

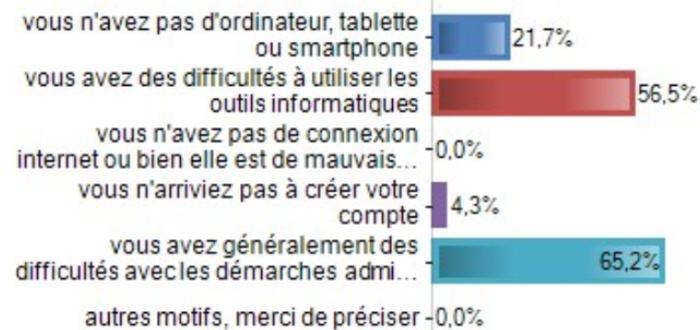
100%
Niveau de satisfaction



Qualité d'accueil



Motifs d'accompagnement



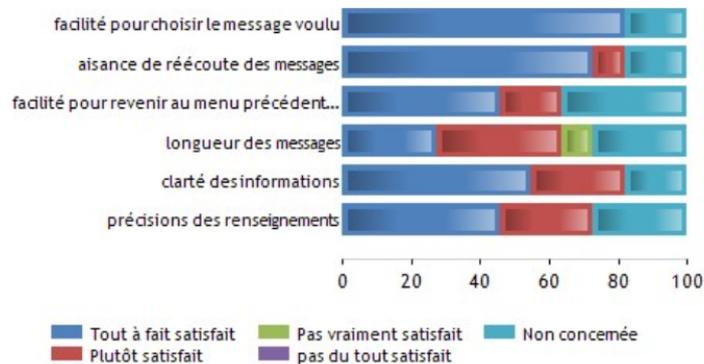
améliorations : meilleur éclairage du hall d'accueil principal /mieux communiquer sur les codes à apporter

Enquête de satisfaction téléphonique juillet 2022 - site préfecture



Satisfaction vis à vis
du standard automatique

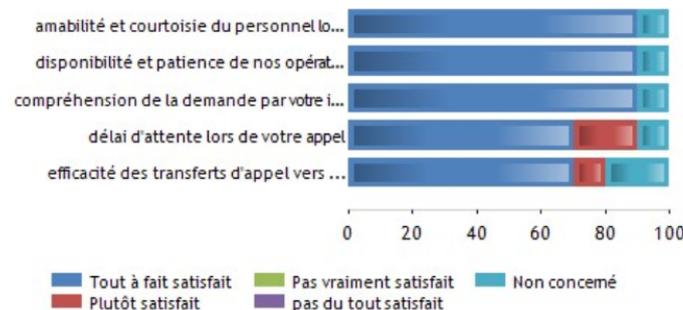
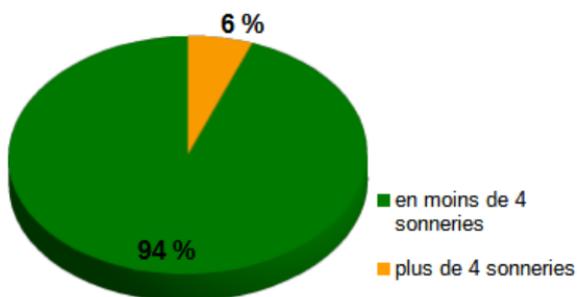
100%
Niveau de
satisfaction



Votre mise en relation avec le personnel du standard

Rapidité de réponse

Qualité d'accueil



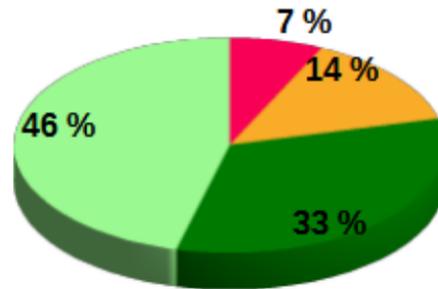
amélioration : transferts d'appels pour la prise de rendez-vous aux points d'accueil numériques

Enquête de satisfaction courriels juillet 2022 - site préfecture

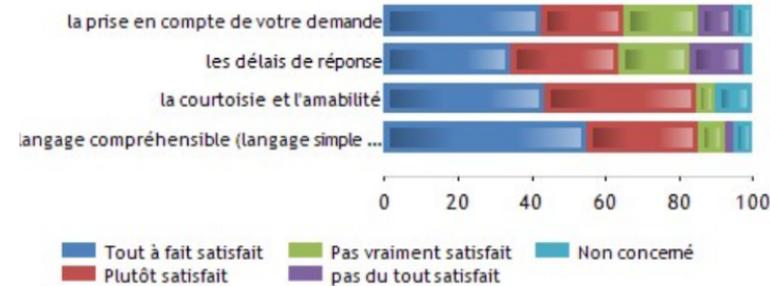


79%
Niveau de satisfaction

- tout à fait satisfait
- satisfait
- pas vraiment satisfait
- pas du tout satisfait



Qualité de réponse



Prise d'informations en amont



Motifs de contact



amélioration : projet national de mise en place d'agent conversationnel (chatbot)

Enquête in situ : satisfaction selon les critères du référentiel (cible > 75%)

| Libellé | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------|------|------|
| % de satisfaction « globale » | 97% | 91% | 92% |
| % de satisfaction « sur la courtoisie et l'amabilité » | 97% | 100% | 95% |
| % de satisfaction « sur la confidentialité » | 99% | 100% | 94% |
| % de satisfaction « sur des termes simples et compréhensibles » | 99% | 100% | 95% |
| % de satisfaction « sur les délais d'attente (hall) » | 96% | 100% | 95% |
| % de satisfaction « sur le confort et l'éclairage de l'accueil » | 91% | 88% | 94% |
| % de satisfaction « sur les équipements mis à disposition » | 93% | 85% | 84% |
| % de satisfaction « sur la signalétique intérieure et l'orientation » | 99% | 100% | 100% |
| % de satisfaction « sur la signalétique extérieure » | 100% | 100% | 100% |
| % de satisfaction « sur la prise en compte des personnes handicapées » | 100% | 100% | 100% |
| % de satisfaction « sur la prise en compte des difficultés » | 90% | 100% | 100% |

b. suivi des indicateurs

nos résultats : téléphonie / site internet / réseaux sociaux

| détails indicateurs | outils de mesure | 2021 | | 2022 | |
|--|------------------|-----------|------------------------|-----------|------------------------|
| | | résultats | cibles locales qualité | résultats | cibles locales qualité |
| TÉLÉPHONIE – SVI : Taux de mise à jour du SVI sous 3 jours ouvrés | PACS | 100% | 95% | 100% | 95% |
| TÉLÉPHONIE – SVI : taux d'appels aboutis (= décrochés) au niveau général | MEMOBOX / SIDSIC | 94% | 90% | 94% | 90% |
| SITE INTERNET : Taux de connexions au site internet | BREC | 8,75% | > = 5 % | 8,52% | > = 5 % |
| SITE INTERNET : Taux de mise à jour du site internet sous 3 jours ouvrés | BREC | 100% | > = 95% | 100% | > = 95% |
| RÉSEAUX SOCIAUX : Nombre d'interactions sur publications (=engagements) sur les réseaux sociaux (en moyenne mensuelle) | BREC | 12 555 | > 8 000 | 37 334 | > 8 000 |

plan annuel de communication sur les réseaux sociaux

chaque semaine, un point interne est fait par Mme la Préfète sur ses déplacements, avec communication par :

- voie de presse
- d'invitation de presse
- de post sur les réseaux sociaux

nos résultats : points d'accueil numériques

| | Cumul 2022 | part |
|--|------------|------|
| accompagnement cartes grises | 218 | 31% |
| accompagnement permis de conduire | 200 | 28% |
| accompagnement étrangers | 290 | 41% |
| Total usagers accompagnés | 708 | 100% |

- mise en place en 2017, d'où un peu de recul sur le fonctionnement
- médiation numérique assurée par des jeunes contrats services civiques
- 2022 marque le début de l'accompagnement sur les téléprocédures « étrangers », lequel n'est possible qu'en préfecture (ni dans les sous-préfectures, ni dans le réseau France Services)
- cela représente désormais 41 % des flux totaux accompagnés
- moins de sollicitations en 2022 pour : cartes grises : - 50 % / permis de conduire : - 41 %, ce qui veut dire que le système est désormais plus efficient (site ANTS plus ergonomique et développement des France Services avec un maillage sur tout le département)
- perspectives en hausse car poursuite du déploiement de l'ANEF et des nouveautés

nos résultats sur le CERT PC

à fin novembre 2022

| détails indicateurs | outils de mesure | 2021 | | 2022 | |
|--|----------------------------------|-----------|------------------------|-----------|------------------------|
| | | résultats | cibles locales qualité | résultats | cibles locales qualité |
| CERT PC 10 : Délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire | CERT PC | 33 j | 13 j | 31,8 j | 15 j |
| CERT PC 10 : Délai médian mensuel de traitement des demandes de permis de conduire | CERT PC | 6 j | 4 j | 21,8 j | 8 j |
| CERT PC 10 : création locale suivi du stock en équivalents jours = stock / production moyenne journalière de la semaine précédente | CERT PC | 6,7 j | 4 j | 7 j | 4 j |
| CERT PC 10 / FRAUDE : Taux de dossiers de fraude documentaire PC détectés par le CERT | Pôle lutte contre la fraude CERT | 0,70 ‰ | 0,5 ‰ | 0,5 ‰ | 0,5 ‰ |

- instruction dans l'Aube des permis de conduire de 4 départements (43 / 53 / 63 / 73)
- plan d'actions mis en place si besoin d'améliorer les délais, via des renforts de contractuels ou des samedis matins travaillés
- pour illustration, le plan d'actions mis en place fin septembre 2022 a permis de faire passer le stock de 7 000 à 3 000 dossiers.

délais de l'ANTS du 3ème trimestre 2022

| détails indicateurs | outils de mesure | 2021 | | 2022 | |
|--|-------------------------------------|-----------|------------------------|-----------|------------------------|
| | | résultats | cibles locales qualité | résultats | cibles locales qualité |
| Délai moyen trimestriel de mise à disposition des demandes de CNI / PSP | DMAT | 20 j | / | 34 j | / |
| Délai moyen trimestriel de mise à disposition des demandes de CIV | Résultats programme de Transparence | 4 j | / | 8 j | / |
| Délai moyen trimestriel de mise à disposition des demandes de PC | Résultats programme de Transparence | 22 j | / | 37 j | / |

Plus d'infos sur : <https://www.aube.gouv.fr/Publications/Le-programme-transparence>

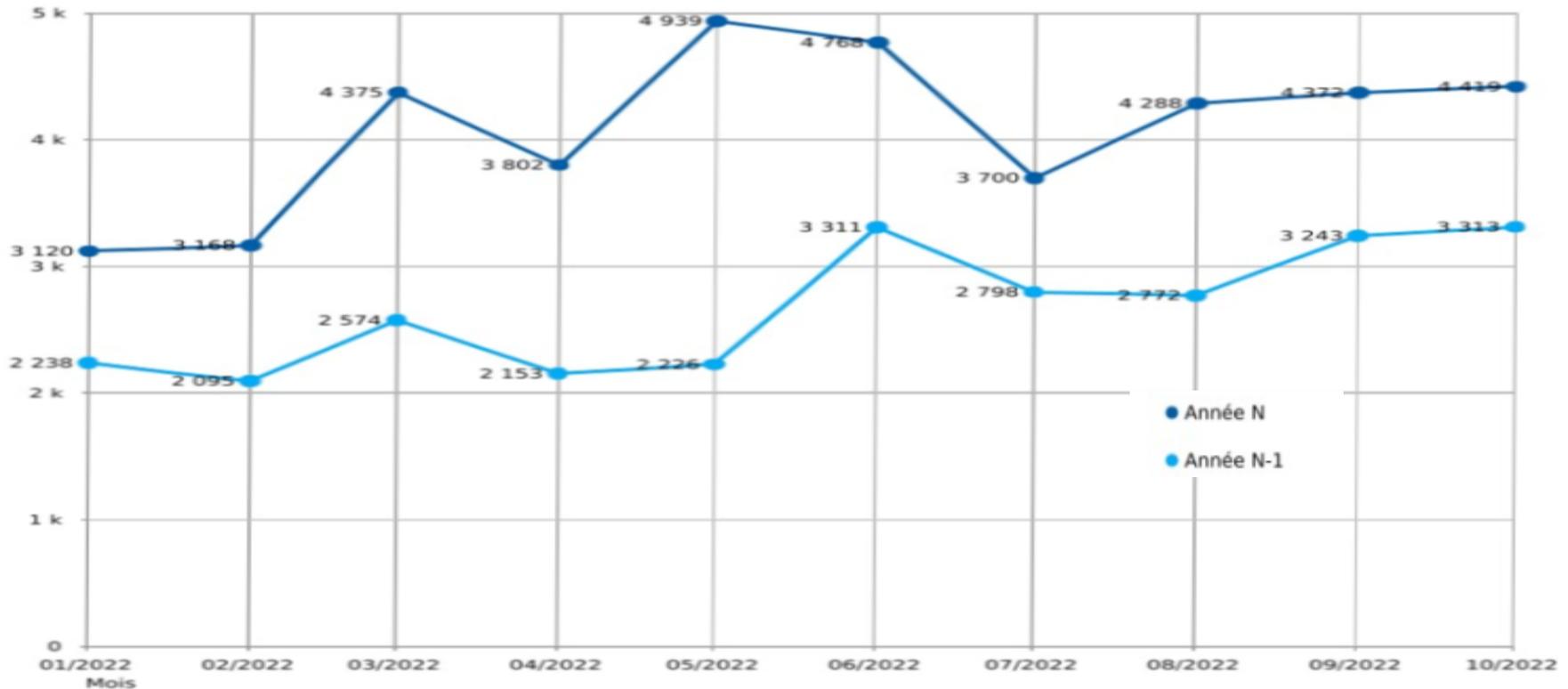
délais de traitement des titres de séjour

cibles : 1^{ers} titres = 90 jours / renouvellement = 30 jours

| | Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour (PT) | | | Délai de traitement des demandes de renouvellements de séjour (RT) (en jours) | | |
|------------------|---|-----------|-----------|---|-----------|-----------|
| | T1 | T2 | T3 | T1 | T2 | T3 |
| Aube 2022 | 53 | 69 | 74 | 53 | 57 | 67 |
| Aube 2021 | 37 | 49 | 54 | 27 | 56 | 44 |
| Aube 2020 | 27 | 56 | 39 | 30 | 65 | 37 |

- explications sur la hausse des délais 2022 : effets COVID, mise en place des téléprocédures ANEF et renouvellement des équipes suite à de nombreuses mobilités
- plan d'actions début octobre 2022 avec priorisation des renouvellements de titres
- double circuit de validation pratiqué (court pour les dossiers simples / plus long si besoin d'enquêtes ou d'analyses), afin de mettre rapidement en fabrication les dossiers simples.

nombre de demandes de titres d'identité déposées dans l'Aube



depuis fin 2021 hausse inédite des flux (demandes doublées) en raison d'un rattrapage des demandes non effectuées en 2020 et 2021, de la levée des restrictions de déplacement, de la saison estivale, de la période des examens et de l'engouement du public pour la nouvelle e-CNI

plan d'urgence pour réduire les délais de RDV

- forte augmentation du délai moyen d'obtention d'un RDV de nos 14 DR : 37 jours en décembre 2021 / 66 jours en mai 2022 avec 3 types d'embouteillages (délais de rdv en mairies, d'instruction et de fabrication)

- actions nationales prévues par ce plan :

1. attribution de DR mobile aux communes déjà équipées d'un fixe
2. DR fixes supplémentaires si seuil de 3 750 dossiers déposés par an atteint
3. priorisation des demandes (RDV et instruction CERT) pour des motifs ciblés (départ urgent et imprévisible à l'étranger, perte ou vol de titre, ...)
4. diffusion d'un guide de bonnes pratiques
5. réalisation d'un auto-diagnostic par les communes
6. mise en place d'un moratoire pour les changements d'adresse

- mise en œuvre globalement efficace dans l'Aube avec une communication destinée au grand public, la réunion des communes équipées d'un DR pour un rappel de bonnes pratiques, la demande d'une augmentation des rdv proposés et l'obtention d'un DR supplémentaire à Troyes (1^{er} obtenu en France).

évolution des délais d'obtention d'un RDV (en nombre de jours)

| | moyenne Aube | moyenne nationale |
|---------------|-----------------|----------------------|
| au 09/05/2022 | 66,2 | 79,4 |
| au 18/11/2022 | 38,8 | 51,9 |

- pour le 3ème trimestre 2022, le délai moyen de délivrance des CNI-PSP était de 34 jours pour les usagers aubois
- les efforts se poursuivent avec des délais contenus, qui ont toujours été sous la moyenne nationale
- communication dès maintenant auprès du public pour anticiper bien avant les départs en congés leurs demandes et privilégier les pré-demandes en ligne
- volonté de supprimer avec la nouvelle CNI l'extension de validité à 10 + 5 ans qui entraîne des refus auprès de certains voyageurs

focus sur le moteur de recherche national des RDV (lancé par l'ANTS le 24/11/2022)

L'une des solutions identifiées par l'ANTS est de **faciliter la prise en rendez-vous en mairie pour obtenir un titre d'identité, en développant un moteur de recherche au niveau national** qui affichera tous les rendez-vous disponibles à un usager en fonction de sa localisation.

Objectifs



Développer la prise de rendez-vous en ligne par les mairies



Favoriser une meilleure collaboration entre les éditeurs avec notamment des solutions interopérables



Améliorer les solutions existantes en intégrant notamment la pré-demande ANTS dans la prise de rendez-vous en ligne

Bénéfices attendus

- Davantage de rendez-vous en mairie
- Plus de facilité à prendre un rendez-vous dans des mairies proches, sans avoir à naviguer sur le site de chaque mairie ou à les contacter une par une
- Meilleure fluidité dans le parcours de l'utilisateur entre sa pré-demande et son rendez-vous
- Réduction de la durée du rendez-vous en favorisant la pré-demande
- Réduction des rendez-vous en doublon en mairie

- outil qui va se développer en 2023
- aide l'utilisateur à trouver la mairie avec le délai le plus avantageux
- permet également aux mairies de limiter les rdv non-honorés

nos résultats : suggestions-réclamations / courriers / mails

| détails indicateurs | outils de mesure | 2021 | | 2022 | |
|--|------------------|-----------|---|-----------|---|
| | | résultats | cibles locales qualité | résultats | cibles locales qualité |
| SUGGESTIONS RÉCLAMATIONS : Taux de réponse aux suggestions, réclamations dans les délais | SDRAU | 100% | > = 85 % | 100% | > = 85 % |
| SUGGESTIONS RÉCLAMATIONS : Délai moyen de réponse aux suggestions / réclamations | SDRAU | 2 j | <= 5 j si courriel | 2 j | <= 5 j si courriel |
| | | / | <=10 j si courriers / urne ou registre | / | <=10 j si courriers / urne ou registre |
| COURRIERS : Taux de réponses aux courriers de demande d'informations en 10 jours ouvrés | SDRAU | 97% | > = 85 % | 100% | > = 85 % |
| COURRIERS : Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier | | 5 j | 10 j | 7 j | 10 j |
| MAILS : Taux de réponses aux courriels de demande d'informations en 5 jours ouvrés | | 87% | > = 85 % | 93% | > = 85 % |
| MAILS : Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel | | 2,85 j | 5 j | 2,37 j | 5 j |

ANNÉE 2022

TRAITEMENT DES COURRIELS, SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

| TOUS SERVICES CONFONDUS | | | 1er trimestre | 2ème trimestre | 3ème trimestre |
|--|---|--|---------------|----------------|----------------|
| REMARQUES ET RÉCLAMATIONS Flux année 2022 = 1 réclamation | Taux de réponse | DANS 85 % DES CAS, RÉPONSES EN MOINS DE (en jours ouvrés) : * 5 pour les envois électroniques * 10 pour les courriers et dépôt dans l'urne | / | / | 100% |
| | DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS (voie électronique) | | / | / | 2 |
| | DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS (courriers ou urne) | | / | / | / |
| AVIS DE SATISFACTION USAGERS (urne / courriels / courriers) | | | 3 | 3 | 1 |
| COURRIELS Flux année 2022 = 2 054 réponses | Taux de réponse | DANS 85 % DES CAS, RÉPONSES EN MOINS DE 5 JOURS OUVRES | 94% | 90% | 95% |
| | DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS | | 3 | 3 | 2 |
| COURRIERS Flux année 2022 = 7 réponses | Taux de réponse | DANS 85 % DES CAS, RÉPONSES EN MOINS DE 10 JOURS OUVRES | 100% | 100% | 100% |
| | DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS | | 5 | 7 | 10 |

c. suite donnée à une réclamation

- en 2022, 1 seule réclamation déposée via le site internet de la part d'un usager mécontent suite à des difficultés pour enregistrer un acte de cession de véhicule sur l'ANTS
- réponse effectuée par le chef du bureau des élections et des missions de proximité sous 2 jours pour :
 - l'informer de dysfonctionnements techniques en cours sur l'ANTS
 - lui communiquer les coordonnées de contact avec l'ANTS
 - le diriger vers un professionnel de l'automobile habilité

3. améliorations et projets

a. exemples de réponses standardisées

flyer relevé intégral d'informations de permis de conduire

Pour obtenir un relevé intégral d'information, il convient d'effectuer votre demande auprès de la préfecture de votre lieu de résidence actuel.

Strictement confidentiel, aucune personne physique ou morale ne doit en faire la demande hormis l'utilisateur qui en a la nécessité.

Si vous habitez le département de l'Aube, la démarche s'effectue exclusivement en ligne, en remplissant le formulaire <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/demande-de-releve-d-information-du-permis>

| | | |
|---|-----------|---|
| pour toute information | | |
| aller sur www.aube.gouv.fr | OU | Flasher ce QR Code |
| puis sur les rubriques : | |  |
| <i>* Démarches administratives</i> | | |
| <i>* Permis de conduire</i> | | |
| <i>* Carte verte et relevé intégral d'informations</i> | | |
| <i>* Relevé intégral d'informations</i> | | |

- dans un contexte de difficultés en raison d'un dysfonctionnement du module de prise de rdv en ligne des commissions médicales, le bureau des sécurités publiques et des polices administratives (BSIPA) s'est adapté en modernisant des outils pour faire face au surcroît de travail engendré par un retour à une prise de rdv manuel
- afin de mieux gérer les sollicitations des usagers sur les récupérations des droits à conduire, les cartes vertes et les relevés intégraux et restreints., une nouvelle téléprocédure locale unique et très simple va être déployée fin décembre 2022 ou courant janvier 2023, après une phase de test, en lien avec les services d'accueil et le standard.
- une solution alternative pour les usagers en fracture numérique et pour gérer les situations complexes ou urgentes demeurera via une fiche de contact disponible à l'accueil et le maintien d'une boîte mail dédiée.

b. téléprocédures « étrangers »

Bénéfices pour les usagers



La fin des files d'attente

(physique ou virtuelle) : il n'est en effet plus nécessaire de prendre rendez-vous en préfecture pour déposer son dossier. Toute la démarche se fait intégralement en ligne. Si le dossier est complet, le dépôt se fait sans difficulté.



Une limitation du nombre de passages en préfecture : un seul passage pour la remise du titre ou deux passages maximum si la prise d'empreinte n'a pas déjà été effectuée.



Moins d'informations et de documents à fournir grâce au principe du « Dites-le nous une fois ».

Par exemple, si les empreintes digitales ont été recueillies au consulat pour la demande de visa, il ne sera pas nécessaire de les recueillir à nouveau en préfecture.



Une démarche simplifiée : le site de demande en ligne, qui a fait l'objet de plusieurs séries de tests avec les usagers en situation réelle, a été pensé pour être simple d'utilisation. Il est utilisable sur ordinateur, tablette ou smartphone. Les documents peuvent être chargés sous différents types de formats dont les photos prises par le smartphone.

Calendrier de déploiement de l'ANEF

- déploiement très progressif, qui a débuté par les situations les plus simples, auprès de publics aguerris à l'outil informatique et de dossiers nécessitant peu de justificatifs
- outil très opérationnel, qui engendre un gain de temps pour l'utilisateur comme en instruction

| Période | Démarche |
|-------------------|---|
| T1 2023 | Complément immigration professionnelle |
| Mars 2023 (?) | Etrangers vulnérables (étrangers malades, sortie de prostitution, traite des êtres humains) |
| Février 2023 (?) | Etrangers ayant des liens forts avec la France (enfants étrangers nés en France, regroupement familial) |
| Janvier 2023 | Titres « familles de français » (conjoints de français et parents d'enfants français) |
| 28 octobre 2022 | Citoyens de l'UE (autres que salariés) + membres de famille |
| 28 septembre 2022 | Citoyens de l'UE (salariés) |
| 2 mai 2022 | Bénéficiaires de la Protection Internationale |
| 4 avr. 2022 | Titre de Voyage pour Etranger |
| 14 fév. 2022 | Changement d'état civil et situation familiale |
| 24 janv. 2022 | Document de Circulation pour Etranger Mineur |
| 13 sep. 2021 | Visiteur / Chang. d'adresse / Duplicata |
| 25 mai 2021 | Passeport Talent |
| 17 sept. 2020 | Etudiant |
| 18 fév. 2019 | Validation VLS-TS |

c) accompagnement numérique

Cette demande sociétale d'aller vers une administration plus moderne s'accompagne de moyens humains pour aider les publics en difficulté.

modalités actuelles

pour les procédures en ligne ANEF

en 1ère intention par l'ANTS

- via le centre de contact citoyen (CCC) au **0806 001 620**
- via le formulaire de contact

en 2ème intention par les préfectures

- via les points d'accueil numériques (PAN) [site Préfecture uniquement](#)
- appel au standard (03 25 42 35 00) les après-midis
- transfert d'appel au service des étrangers
- vérification que l'utilisateur correspond aux critères
- fixation d'un RDV
- rappel de la liste des pièces à apporter
- créneau de rdv concentrés plutôt les jeudis matins
- accueil assuré par les services civiques
- appui réglementaire en back-office par le service des étrangers

pour les procédures en ligne ANTS

→ **via les points d'accueil numériques (PAN) : accueil par des services civiques (création-consultation d'un compte / aide à la navigation)**

- à la préfecture de l'Aube :

du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 sur rendez-vous obtenu en appelant le standard les matins à ces mêmes horaires au 03 25 42 35 00

- à la sous-préfecture de Bar-sur-Aube :

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 sur rendez-vous à prendre au 03 25 27 06 19 ou par mail à sp-bar-sur-aube@aube.gouv.fr

- à la sous-préfecture de Nogent-sur-Seine :

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 sur rendez-vous à prendre au 03 25 39 82 19 ou par mail à sp-nogent-sur-seine@aube.gouv.fr

→ **via les 17 structures auboises du réseau France Services (1 par canton)**

modalités à venir

renforcement du soutien numérique avec les PAN +

- expérimentation de l'élargissement de l'offre à l'ensemble des téléprocédures du Ministère de l'Intérieur (accueil de 1er niveau simple)
- soutien accentué pour le public en fracture numérique
- accompagnement personnalisé pour la résolution des cas complexes, soit un renforcement de ce qui est déjà pratiqué localement avec la recherche de solutions conjointement avec l'ANTS, les CERTs, les services de police et de gendarmerie, voire la justice

d) nouveautés France Services

- **promesse tenue d'un accès à une structure France Services à moins de 30 mn des usagers** pour les aider dans leurs démarches à l'heure du tout dématérialisé
- **passage à l'acte II au niveau national avec comme priorités :**
 - amélioration de l'offre proposée
 - formation des agents sur les démarches d'au moins 9 opérateurs
 - extension du panel de partenaires
 - aller plus loin dans la logique de « guichet universel » du service public
 - accentuation du « aller vers » grâce aux bus France Services
- **dans l'Aube, on peut souligner :** l'objectif national de 17 structures atteint / une solution innovante avec un camping car / une expérimentation de nouvel opérateur avec la Banque de France

e) travaux : hall d'accueil principal

- projet global initial revu en raison de :

- la crise sanitaire
- des modifications induites par les téléprocédures ANEF
- la montée en charge de l'accompagnement numérique

- nouvelle maquette

- rénovation et quelques reconfigurations de bureaux
- réfection du hall d'accueil
- installation d'un 3ème point d'accueil numérique
- meilleure accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

- organisation pendant les travaux

- accueil dans la salle Bernard Laurent avec un accès par l'extérieur
- réutilisation au maximum du mobilier en place
- agents (instructeurs et cadres) principalement relogés à l'aile nord
- mode dégradé mais fléchage pour l'accès du public, notamment via le nouveau TOTEM lumineux inauguré vendredi 09/12/2022 dans la cour de l'aile sud

- calendrier

- début : janvier 2023
- durée : 4 à 5 mois
- fin : au maximum en juillet 2023

- objectifs recherchés

- respect du budget
- réduction de la durée des travaux à vide

4. recueil de vos souhaits et suggestions d'amélioration

Pas de souhait et de suggestion d'amélioration formulés par les représentants d'utilisateurs présents