



Comité Local des Usagers Qual-e-Pref

**Mardi 21 septembre 2021
14h en salle Jean Moulin**

Ordre du jour :

- Visite du bureau du séjour des étrangers
- Présentation des indicateurs qualité
- Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes satisfaction des usagers
- Information sur l'amélioration des services existants et de la création d'un point d'accueil numérique pour l'accompagnement des usagers étrangers
- Information sur l'accessibilité
- Présentation des courriers et courriels,
- Présentation de la stratégie éditoriale
- Échanges entre les membres du CLU

Analyse des indicateurs qualité - EVRY

MODULES	ENGAGEMENTS	INDICATEURS	Méthode de contrôle et élément de preuve	Directions ou bureaux concernés	Périodicité	Objectif	Mai	Juin	Juillet	Août
MODULE 1: RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	ENGAGEMENT 1 et 11	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)	Tableau de suivi	Tous	M	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
A votre écoute pour progresser	ENGAGEMENT 3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de : - 5 jours ouvrés si Courriel	Tableau de suivi	Tous	M	75%	-	100,00%	100,00%	100,00%
		Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de : - 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier ou si le dépôt est dans l'urne.	Tableau de suivi	Tous	M	175%	-	-	-	66,67%
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations - COURRIERS	Tableau de suivi Moyenne mensuelle	Tous	M	10 jours	-	2,00	-	-
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations - FICHES URNE EVRY	Tableau de suivi Moyenne mensuelle	Tous Gestion par MQP	M	10 jours	-	-	-	6,33
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations - COURRIELS	Tableau de suivi Moyenne mensuelle	Tous Gestion par MQP	M	5 jours	0	1	1,33	1
Téléphonie	ENGAGEMENT 10	Taux d'appels aboutis au niveau général (Indigo)	Indigo	Tous	T	90%	98,00%		98,00%	
Internet	ENGAGEMENT 11	Taux de connexions au site internet (Indigo)	Indigo	MQP	M	5%	78,8%	98,1%	180,0%	53,0%
	ENGAGEMENT 14	Délais moyens trimestriels de délivrance des titres (campagne transparence) CERT PC Avignon pour périmètre Evry	Contrôle de gestion	MQP	T	15 jrs	31 jrs			
	ENGAGEMENT 15	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour	Tableau de suivi	DRSR	M	20	100	80	74	0
Accueil physique	ENGAGEMENT GENERAL	Nombre d'utilisateurs reçus par mois	Tableau de suivi	Toute la DIMI et SGCD-SMG	M	NC	2840	6326	4278	4777
Courriers/courriels	ENGAGEMENT 17	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	Tableau de suivi	Tous	M	75%	#DIV/0!	100,00%	100,00%	100,00%
	ENGAGEMENT 17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	Tableau de suivi	Tous	M	inf à 5 jours	4,00	2,00	1,50	1,50
	ENGAGEMENT 17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier	Tableau de suivi	Tous	M	inf à 10 jours	6,50	4,50	4,00	2,50
Réseaux sociaux	ENGAGEMENT 19	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	Indigo	Tous	M	2%	2,84%	3,70%	3,47%	

Analyse des indicateurs qualité – EVRY

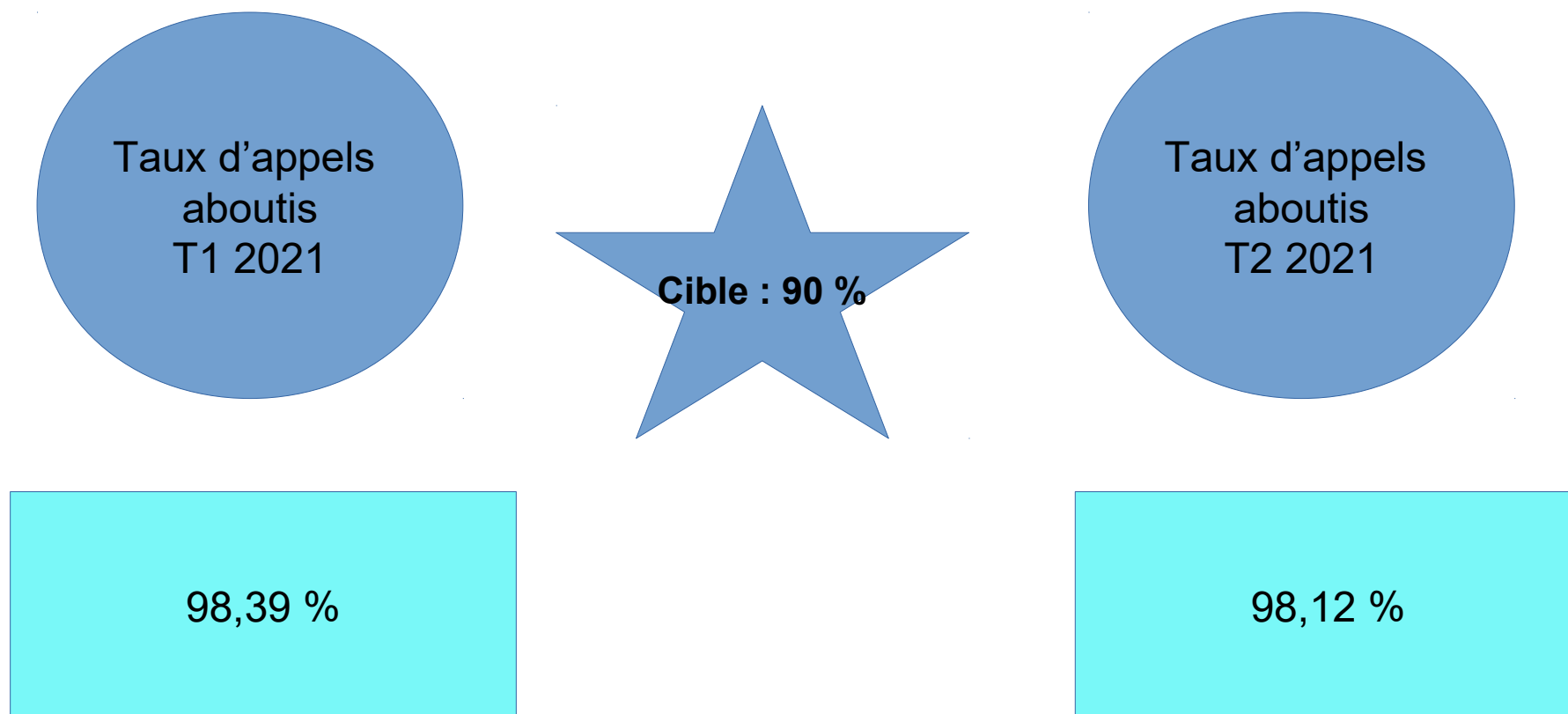
MODULES	ENGAGEMENTS	INDICATEURS	Méthode de contrôle et élément de preuve	Directions ou bureaux concernés	Périodicité	Objectif	Mai	Juin	Juillet	Août
MODULE 2 : DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)	ENGAGEMENT 22	délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire	Indigo	CERT-MQP	M	15 jrs	18,60	19,8	23,8	34,5
	ENGAGEMENT 23	taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT	Indigo	CERT-MQP	M	0,5 ‰	0,22 ‰	0,84 ‰	0,81 ‰	0,52 ‰
MODULE 3 : DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINÉS AUX USAGERS ÉTRANGERS	ENGAGEMENT 32	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour (indigo)	Indigo	BSE-MQP	M	90 jrs	115	120	138	120
	ENGAGEMENT 32	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour (indigo)	Indigo	BSE-MQP	M	30 jrs	64	57	62	59
	ENGAGEMENT 33	Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures (indigo)	Indigo	BSE-MQP	M	5 ‰	2,95 ‰	3,64 ‰	6,11 ‰	6,81 ‰
MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	ENGAGEMENT 36	Taux de réponse dans le délai de 10 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	Tableau de suivi	DRCL	M	80 % ds les 10 jrs	-	-	-	-
	ENGAGEMENT 36	Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	Tableau de suivi	DRCL	M	95 % ds 5 jrs ouvrés	100,00%	100,00%	-	-
	ENGAGEMENT 37	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	Tableau de suivi	SG	M	100% ds 4 jrs	-	-	-	-
	ENGAGEMENT 37	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	Tableau de suivi	SG	M	100 % ds 10 jrs	-	-	-	-

Analyse des indicateurs qualité – ETAMPES

Module	Engagement	Indicateurs	Janvier	Février	Mars	avr.	mai	juin	juil.	août
MODULE 1 RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS	ENGAGEMENT 3 suggestions réclamations	Taux de réponse aux réclamations par COURRIER ou DEPOT URNE - délai 10 jours ouvrés	-	-	100,00%	-	-	-	100,00%	-
	Point numérique/France	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour (moyenne sur le mois)	607	608	653	658	643	725	693	400
	ENGAGEMENT 17 Courriers courriels	Taux de réponse aux demandes d'information générale par COURRIELS - délai 5 jours ouvrés	-	-	57,14%	66,67%	60,00%	100,00%	66,67%	-
		Taux de réponse aux demandes d'information générale par COURRIER - délai 10 jours ouvrés	-	-	-	-	-	-	-	-
ENGAGEMENT GENERAL	Nombre d'utilisateurs reçus par mois	1072	1146	1237	1220	959	1208	1126	654	

MODULES	ENGAGEMENTS	INDICATEURS	Méthode de contrôle et élément de preuve	Objectif	ANNEE 2021							
					janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES LIEES A LA SECURITE	ENGAGEMENT 38	Taux de traitement dans les délais annoncés des différents types de dossier en matière de polices administratives	Tableau de suivi	objectif J-2	50,00 %	71,43 %	68,42 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
		Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés pour les dossiers papiers	Tableau de suivi	10 jours	-	-	-	-	-	-	100,00 %	100,00 %
	ENGAGEMENT 39	Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés pour les téléprocédures	Tableau de suivi	10 jours	-	-	-	-	-	-	-	-
	ENGAGEMENT 40	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	Tableau de suivi	4 jours	-	-	-	-	-	-	-	100,00 %
		Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	Tableau de suivi	10 jours	-	-	-	-	-	-	-	-

Analyse des indicateurs qualité



L'objectif cible est de 90 % d'appels décrochés.

=> Action d'amélioration pour tous les sites : diffusion d'un message à l'ensemble des agents pour inciter à la mise en place des boîtes vocales sur leur poste, l'envoi de la fiche de procédure du transfert de ligne ou de renvoi sur la boîte vocale pour éviter les appels perdus.

Analyse des indicateurs qualité

Objectif atteint

Cible approchée

Non atteint

DÉLAIS MOYENS de traitement des TITRES destinés aux usagers ÉTRANGERS

Indicateurs délais

Délais moyens observés en 2021

Titres délivrés	Référence indicateurs	Libellés des indicateurs	Résultats 2018	Résultats 2019	Résultats 2020	Cible 2021	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Moyenne annuelle
Premières demandes d'admission au séjour	IM345	Délai moyen de traitement des premières demandes d'admission au séjour	85	92	100	90 jrs	100	113			
Renouvellement de séjour	IM346	Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	56	53	43	30 jrs	52	60			

Cet indicateur mesure le **délai moyen de traitement des premières demandes d'admission au séjour imputable à la préfecture et sous-préfectures** et pour lequel les services de la préfecture ont des marges de manœuvre. Cet indicateur prend exclusivement en compte les cartes de séjour et cartes de résident.

Cet indicateur mesure le **délai moyen de traitement des demandes de renouvellement d'admission au séjour imputable à la préfecture et sous-préfectures** et lequel les services de la préfecture ont des marges de manœuvre. Cet indicateur prend exclusivement en compte les cartes de séjour et cartes de résident.

La crise sanitaire a impacté lourdement les délais de traitement des titres de séjour.

=> Actions correctives:

- les services étrangers de la préfecture de l'Essonne ont mis en place des démarches en ligne : renouvellement titre de séjour valable 10 ans, les premières demandes de plein droit, étudiants ... Après vérification de la complétude du dossier, l'utilisateur est convoqué pour un rendez-vous ou la remise de son titre.
- Les samedis travaillés : sur la base du volontariat, les agents des services travaillent ponctuellement le samedi pour traiter les dossiers et ainsi diminuer le délai de traitement.

Analyse des résultats des réclamations

Taux de réponse aux courriels réclamations depuis juin 2021

100 %

Cible : 75%

Délai moyen de réponse aux courriels réclamations depuis juin 2021

1,11 jours

=> Action corrective pour les sites d'Evry et Palaiseau :

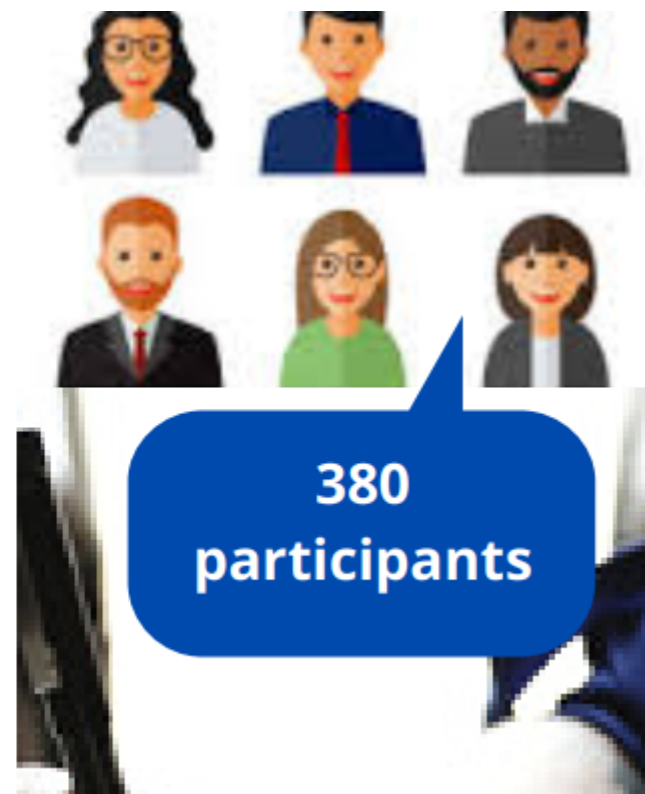
Création d'une boîte courriel pour recevoir tous les courriels de suggestion-réclamation du périmètre Evry et Palaiseau. La Mission qualité performance peut ainsi suivre le traitement et les délais de réponse aux usagers.

Enquête satisfaction des usagers - Evry

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

PRÉFECTURE D'ÉVRY- COURCOURONNES-2020

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 16 novembre et le 04 décembre 2020, auquel 380 usagers ont répondu.



La qualité de l'information à la disposition des usagers

82 %



86 % La qualité des informations sur internet.

78 % La qualité des informations par téléphone.

82 % La qualité des informations par courrier / courriel.

La qualité de l'accueil physique des usagers

93 %



96 % La qualité de l'accueil général.

94 % La qualité de l'accueil dans le service.

94 % La qualité du service rendu au point numérique.

90 % La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La qualité de la communication de l'État en Essonne

89 %



89 % La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global
88 % des
usagers sont
SATISFAITS



Enquête satisfaction des usagers - Evry

Lors du dernier CLU, il avait été souligné que le nombre d'usagers sollicités n'étaient pas assez représentatifs (141 sondés). Cette donnée a été prise en compte pour l'enquête 2020 avec **380 personnes interrogées**.

La satisfaction globale des usagers est satisfaisante avec un taux à 88 %, elle est supérieure à la moyenne des 75 % prévue par le référentiel et de +20 points par rapport à l'enquête 2019.

Il reste encore une marge de progrès. Les faiblesses qui apparaissent lors de cette enquête sont :

→ la facilité pour trouver les coordonnées téléphoniques de la préfecture, seulement 72 % ont trouvé les coordonnées.

Action corrective => les coordonnées de la préfecture apparaissent dorénavant à la rubrique « contact » à l'instar des sites commerciaux.

→ 55 % des usagers ignorent la possibilité de déposer une suggestion-réclamation sur le site des Services de l'État en Essonne via la boîte contact. En effet, il n'apparaît pas de rubrique réclamation.

Action corrective => Nouvelle procédure pour la préfecture et la sous-préfecture de Palaiseau avec la création d'une boîte fonctionnelle réclamation gérée par la Mission qualité performance. Une rubrique spécifique est affichée sur le site. Cela permet également un meilleur suivi de l'indicateur réclamation-suggestion.

Suggestions-Réclamation

La préfecture de l'Essonne s'engage à répondre, dans les meilleurs délais, à toutes les remarques, suggestions et réclamations relatives à la **qualité de l'accueil** que vous aurez formulées.

Vous	<small>* champs obligatoires</small>
Vous êtes :	<input checked="" type="radio"/> particulier <input type="radio"/> collectivité locale <input type="radio"/> entreprise <input type="radio"/> autre
Nom *:	<input type="text"/>
Prénom *:	<input type="text"/>
Date de naissance *:	<input type="text"/>
Adresse électronique *:	<input type="text"/>

Enquête satisfaction des usagers - Evry

→ 16 % des usagers interrogés connaissent les réseaux sociaux de la préfecture de l'Essonne.
Action corrective => Création d'une rubrique « réseaux sociaux » sur le site internet les Services de l'État en Essonne pour promouvoir les réseaux sociaux du Préfet de l'Essonne.

Réseaux sociaux



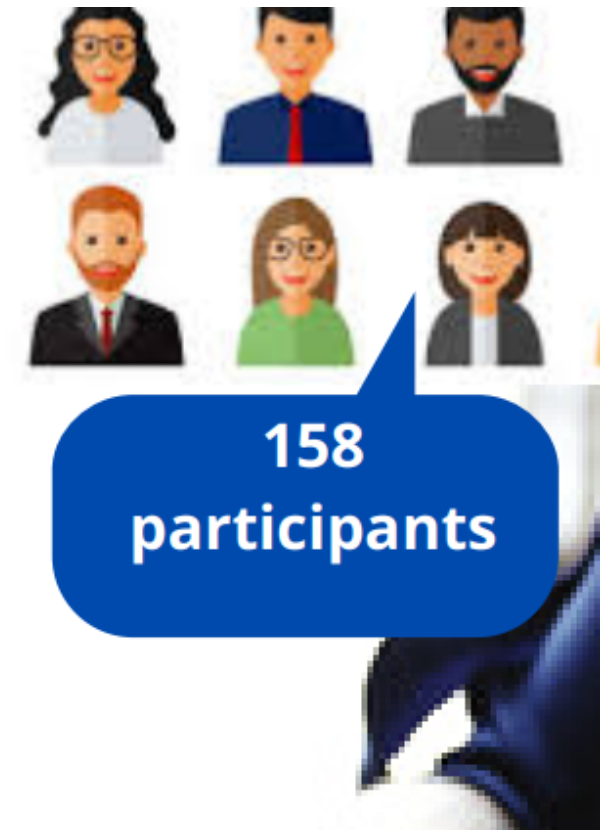
Réseaux sociaux

Enquête satisfaction des usagers - Étampes

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

SOUS-PRÉFECTURE D'ETAMPES-2020

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le 16 novembre et le 04 décembre 2020, auquel 158 usagers ont répondu.



La qualité de l'information à la disposition des usagers

89%



90% La qualité des informations sur internet.

89% La qualité des informations par téléphone.

87% La qualité des informations par courrier / courriel.

La qualité de l'accueil physique des usagers

99%



99% La qualité de l'accueil général.

99% La qualité de l'accueil dans le service.

98% La qualité du service rendu au point numérique.

100% La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La qualité de la communication de l'État en Essonne

95%



95% La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global
**94% sont
SATISFAITS**



Enquête satisfaction des usagers - Étampes

La satisfaction globale des usagers de la sous-préfecture d'Étampes est très satisfaisante avec un taux à 94 %, soit +13 points par rapport à l'enquête 2019.

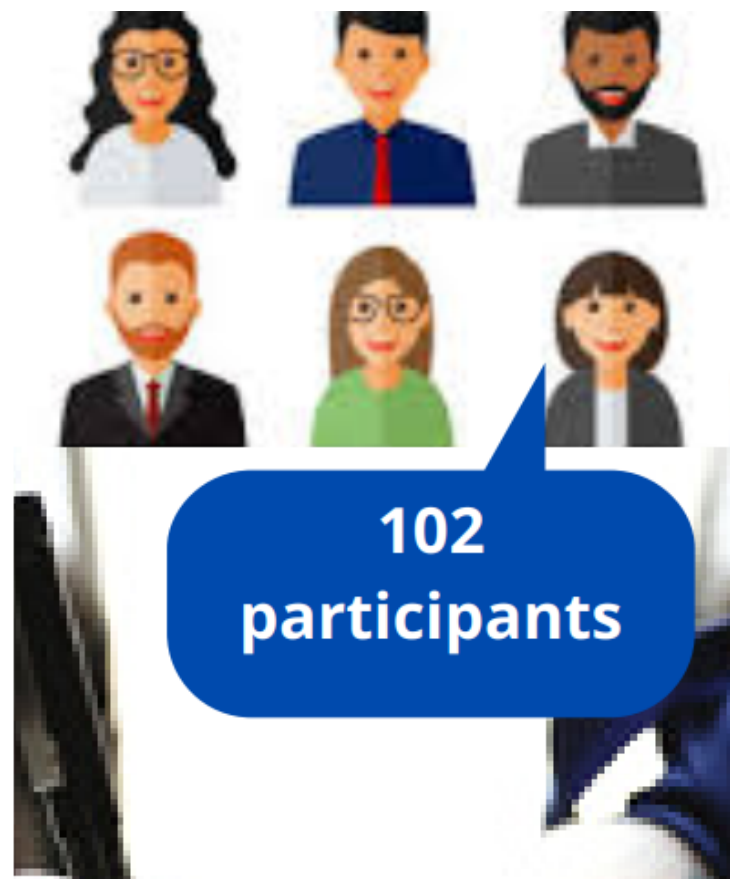
Des problématiques communes de la préfecture apparaissent à savoir la connaissance des réseaux sociaux et la possibilité de déposer une suggestion-réclamation sur internet => la boîte fonctionnelle de la sous-préfecture d'Étampes apparaît également dans la rubrique « suggestion-réclamation » du site des Services de l'État en Essonne.

Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

SOUS-PRÉFECTURE DE PALAISEAU-2020

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 16 novembre et le 04 décembre 2020, auquel 102 usagers ont répondu.



La qualité de l'information à la disposition des usagers

85 %



87 %

La qualité des informations sur internet.

83 %

La qualité des informations par téléphone.

84 %

La qualité des informations par courrier / courriel.

La qualité de l'accueil physique des usagers

97%



99 %

La qualité de l'accueil général.

99 %

La qualité de l'accueil dans le service.

93 %

La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La qualité de la communication de l'État en Essonne

94 %



94 %

La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global
92 % sont
SATISFAITS



Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

La satisfaction globale des usagers de la SP de Palaiseau est très satisfaisante avec un taux à 92 %, soit +4 points par rapport à l'enquête 2019.

Des problématiques communes de la préfecture apparaissent à savoir la connaissance des réseaux sociaux et la possibilité de déposer une suggestion-réclamation sur internet.

Lors de l'enquête, le point numérique de la SP de Palaiseau était fermé => il conviendra d'établir une enquête spécifique après la réouverture du point numérique.

Information sur l'amélioration des services

→ Gestion de la crise sanitaire, les modalités mises en œuvre pour protéger les usagers et les agents : installation d'une signalétique spécifique pour le sens de circulation du public, pose de gels hydroalcooliques dans tous les emplacements stratégiques, pose de plexiglas, mise en place du tout RDV, installation d'un centre de vaccination éphémère...

→ Création d'une boîte fonctionnelle de réclamation-suggestion pour la préfecture d'Evry et la sous-préfecture de Palaiseau avec possibilité de déposer pour les 2 sites une suggestion ou une réclamation par courrier/courriel/fiche à déposer sur place. La sous-préfecture d'Etampes offre les mêmes facilités.

→ Identification des agents d'accueil

→ Mise en place de samedis travaillés pour les bureaux des étrangers et du CERT Permis de conduire pour diminuer les délais de traitement.

→ Réception des usagers étrangers par le point d'accueil numérique pour aider au dépôt des dossiers en ligne.

=> prochainement la mise en place d'un point d'accueil numérique spécifique pour les usagers étrangers à Evry-Courcouronnes puis dans les sous-préfectures.

=> un centre de contact citoyen (CCC) avec la mise en place d'un numéro dédié et gratuit pour les usagers étrangers au 0806 001 620.

Information sur l'accessibilité

→ Tous les agents d'accueil sont sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap ou en difficulté à l'aide :


* d'une formation d'accueil du public avec un point « public en situation de handicap »,

* du guide d'accueil physique qui rappelle les conditions d'accueil,

* d'une fiche de procédure spécifique avec la synthèse de la conduite à tenir et également un registre des agents maîtrisant les langues étrangères, un appel a été fait pour le langage des signes..

* la vérification du bon fonctionnement des boucles magnétiques

→ la préfecture est facilement accessible aux personnes à mobilité réduite. Le registre d'accessibilité a été mis à jour en 2021.

	QUAL-E-PREF	EVR2 - M1 Création le : Mai 2021 Dernière mise à jour le :
	Fiche de procédure Module 1 : Relation générale avec l'utilisateur Engagement n° 2-2 : Accueil organisé et formalisé pour les personnes prioritaires ou en situation de handicap	
Annexes : PMR avec autorisation d'accès au PC3 PMR sans autorisation d'accès au PC3		

Objectif de la fiche de procédure :

1. sensibiliser et informer les agents de la préfecture aux modalités d'accueil des personnes prioritaires ;
2. prévoir les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap et prioritaire.

Champs d'application :

Accueil de manière organisée et formalisée les personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté par des équipements ou une organisation appropriée. mis en place pour les recevoir (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour les usagers...).

Présentation de courrier type – EVRY



Direction de
l'Immigration et de
l'Intégration

BUREAU DU SEJOUR DES ETRANGERS
Affaire suivie par: NL/

EVRY, le

M. _____,

J'accuse réception de votre correspondance dans laquelle vous sollicitez un titre en qualité de _____.

Vous avez déposé un dossier de demande de titre _____ et vous avez fait l'objet d'une obligation à quitter le territoire français en date du _____. Vous trouverez ci-joint une copie de votre refus.

Par conséquent, votre situation ne sera pas réexaminée puisque vous faites l'objet d'un refus de séjour et/ou d'une mesure d'éloignement, et que le délai de recours contentieux est expiré.

Veillez agréer, M. _____, l'assurance de ma considération distinguée.

Pour le Préfet,

M. _____

00000 _____

Préfecture de l'Essonne
91010 Évry-Courcouronnes CEDEX
Tél. : 01699 19191
Mél. : www.essonne.gouv.fr



Direction de
l'Immigration et de
l'Intégration

BUREAU DU SEJOUR DES ETRANGERS
Affaire suivie par: NL/

EVRY, le

M. _____,

J'accuse réception de votre correspondance dans laquelle vous souhaitez l'octroi d'une carte de résident d'une validité de 10 ans.

J'ai l'honneur de vous faire connaître que la demande de carte de 10 ans est à déposer en même temps que le dossier de renouvellement de votre titre actuel. Or, lors de votre demande de renouvellement le _____, vous n'avez pas sollicité l'octroi de ce titre de 10 ans.

Mes services ont donc procédé au traitement de votre dossier de renouvellement de votre titre pour une durée de _____.

Par conséquent, je vous invite à renouveler votre demande lors du prochain renouvellement de votre carte de séjour actuelle auprès du guichet d'accueil de la Préfecture de l'Essonne.

Veillez agréer, M. _____, l'assurance de ma considération distinguée.

Pour le Préfet,

Monsieur _____

00000 _____

Préfecture de l'Essonne
91010 Évry-Courcouronnes CEDEX
Tél. : 01699 19191
Mél. : www.essonne.gouv.fr

Présentation de courrier type – EVRY



Direction de la Réglementation et de la Sécurité Routière
Bureau Éducation et Sécurité Routières
Section des Droits à Conduire et de l'Immatriculation

Evry-Courcouronnes, le 27 avril 2021

Monsieur,

J'accuse réception de votre correspondance par laquelle vous sollicitez l'annulation de la mesure d'invalidation de votre permis de conduire pour solde de points nul au motif que vous n'auriez pas été destinataire du courrier 48SI.

Je vous précise qu'un avis de passage a été déposé par les services de la poste et que le courrier n'a pas été retiré dans les délais impartis. Celui-ci a donc été retourné au Ministère de l'Intérieur.

Par conséquent, je ne suis pas en mesure d'accorder une suite favorable à votre demande. Je vous invite à me transmettre votre permis de conduire, par courrier recommandé avec accusé réception, à l'adresse suivante:

PREFECTURE DE L'ESSONNE
DRSR / SESR / SDCI / 44
Bolevard de France
91010 EVRY-COURCOURONNES Cedex

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

	Pour le Préfet et par délégation, Le Chef du Service Éducation et Sécurité Routières Guillaume LABRIT
--	--

Monsieur XX Adresse	
------------------------	--



Direction de la
réglementation et de la
sécurité routière

Service éducation et sécurité routières Pôle gestion des personnels de la route	Évry-Courcouronnes, le
--	------------------------

Monsieur,

Votre société «Nom» est signataire de la convention d'habilitation individuelle «professionnel de l'automobile» n°«N° habilitations» au système d'immatriculation de véhicules (SIV).

Dans le cadre du suivi et du contrôle de l'activité des professionnels habilités par les préfetures, je vous ai demandé, par courrier du XX XXXXX 2020, des dossiers d'immatriculation de véhicules que vous avez enregistrés au SIV.

À l'examen des documents fournis, il est apparu que certains dossiers étaient incomplets.

Je vous ai fait part des irrégularités constatées par courrier du XX XXXX 2021. À la suite duquel, vous avez transmis quelques documents manquants. Cependant certains dossiers sont incomplets.

Je vous rappelle que conformément à votre convention d'habilitation, notamment l'article IV, vous vous êtes engagé à "répondre à toute demande écrite des préfetures et de l'Agence nationale des titres sécurisés dans le cadre de leur mission générale de suivi et de contrôle et à ce titre à répondre à toute demande de présentation des dossiers et des pièces sollicitées auprès de ses clients..".

Compte tenu de ces éléments et faute de présentation de votre part de l'intégralité des dossiers listés, j'ai décidé de provoquer une réunion contradictoire en vue d'apprécier les suites à donner aux manquements qui ont été constatés.

La réunion contradictoire, à laquelle vous êtes convoqué, se déroulera le: 9 septembre 2021 à 09h30, à la préfecture de l'Essonne, salle "Rencontres" boulevard de France à Evry-Courcouronnes (91000) (Bâtiment DDT, porte B, côté boulevard).

Vous voudrez bien vous y présenter. Vous pourrez vous faire assister par un conseil ou le représenter par un mandataire de votre choix, conformément à l'article L122-1 du code des relations entre le public et l'administration.

À l'issue de la réunion, une décision sera prise qui peut aller jusqu'au retrait de votre habilitation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

«Nom»
«Civilité» «Gérant/Contact»
«Adresse»
«CP» «Villes»

Présentation de courriel type – EVRY

Demande de dépôt de dossier/difficulté pour prendre rendez-vous

Bonjour,

la préfecture est consciente que le nombre important de demandes de naturalisations qui lui est adressé peut compliquer la prise de rendez-vous.

Toutefois, nous veillons à offrir des plages de rendez-vous en cours de semaine de façon aléatoire.

Les créneaux sont consultables à tout moment de la semaine, d'autant plus que des désistements ont toujours lieu, libérant des places.

je vous invite à faire votre demande au cours de la semaine, le matin de préférence.

Je n'ai, malheureusement pas d'autre solution à vous apporter, dans la mesure où les dossiers adressés par courrier ou mail ne sont pas acceptés.

Cordialement

Demande de rendez-vous dans le cadre du dispositif SCHIAPPA hors délai

Bonjour,

La fin de l'état d'urgence sanitaire et la réouverture des commerces non essentiels justifient une sortie du dispositif de reconnaissance de l'engagement COVID – 19.

En conséquence, le terme du dépôt des dossiers est fixé au 15 JUILLET.

Après cette date, PLUS AUCUN dossier ne pourra donc être déposé au titre de la reconnaissance de l'engagement des ressortissants étrangers pendant la crise sanitaire.

Pour toutes informations relatives aux procédures de naturalisation, je vous invite à consulter le site de la préfecture :

<https://www.essonne.gouv.fr/Demarches-administratives/Accueil-des-etrangers-dans-l-Essonne/NATURALISATIONS/>

Cordialement.

Impossibilité de prendre un RDV - séjour

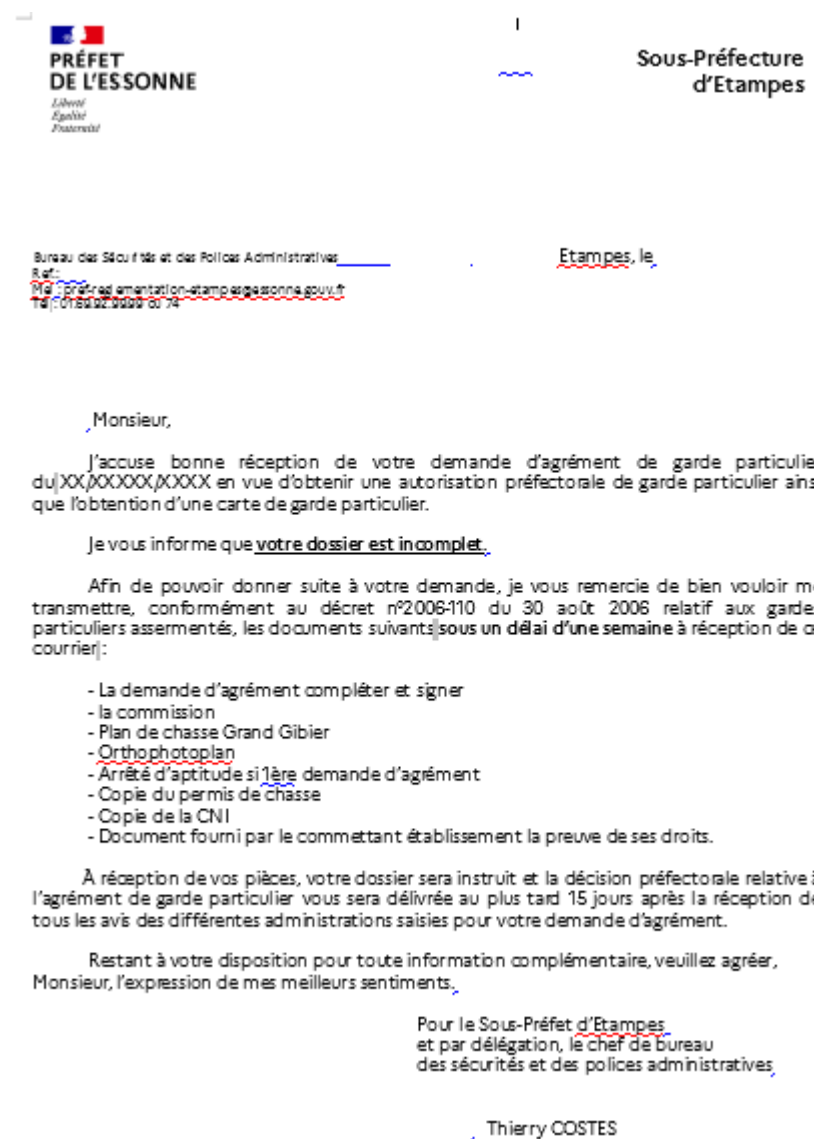
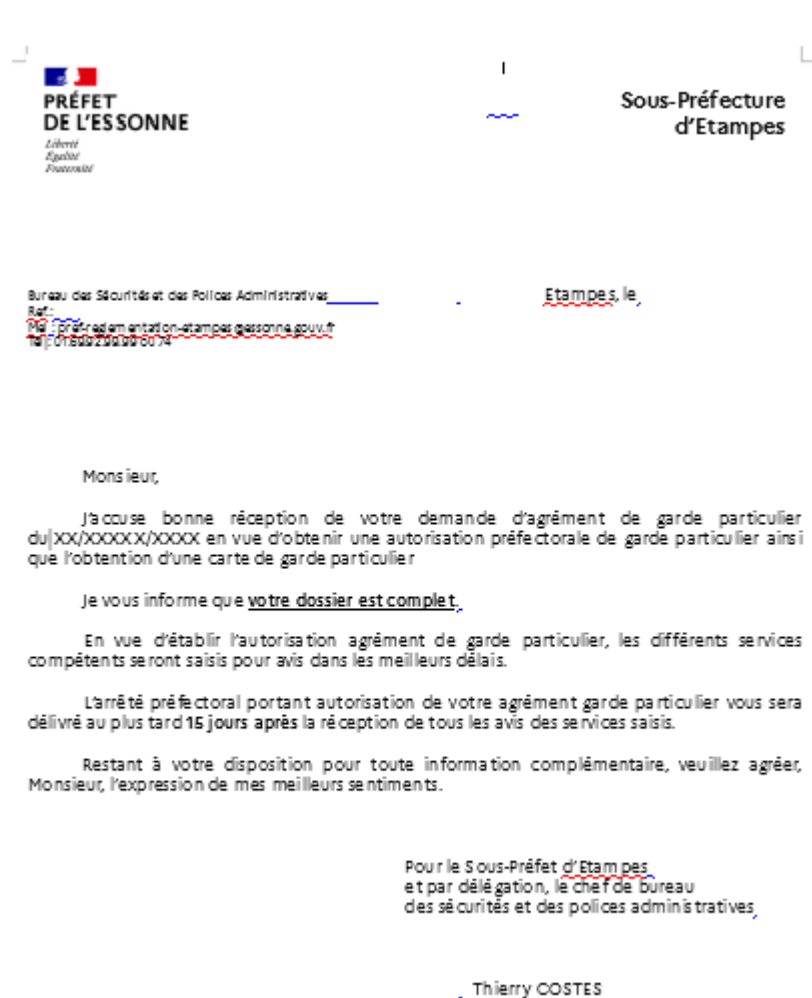
Bonjour,

Si vous avez une difficulté pour confirmer votre RDV sur internet, vous devez signaler votre problème en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/evry-blocageprisederendezvous>

Cordialement,

Présentation de courrier type – SP Etampes



Présentation de courriel type – SP Etampes

REMISE TITRE FABRIQUE

Bonjour,
Votre titre a été fabriqué, vous recevrez prochainement un SMS vous demandant de prendre rendez-vous en ligne sur le lien suivant : <https://www.essonne.gouv.fr/booking/create/30898/4>
Cordialement,

Bonjour,
je vous propose un rendez-vous le XX à X h (merci de confirmer).
Je vous remercie de bien vouloir vous présenter avec votre passeport, votre ancien titre, votre récépissé et le timbre fiscal de XX euros (vous devez être présent 10 min avant sous peine de ne pas être reçu(e)).
Cordialement,

TITRE EN COURS DE FABRICATION

Bonjour,
votre titre est en cours de fabrication.
Vous recevrez un SMS lorsqu'il sera prêt.
Cordialement,

Présentation de la stratégie éditoriale

La stratégie éditoriale est impulsée par la cellule communication du Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle et validée par le corps préfectoral.

🕒 L'objectif principal est **la valorisation**, en lien avec l'ensemble des services de l'État du département (préfecture et service déconcentrés de l'État), **de toutes les politiques publiques et actualités gouvernementales et départementales**. La déclinaison territoriale de la communication concernant les grandes politiques nationales est ainsi réalisée avec l'appui des services concernés.

Exemple : partage systématique des actualités de l'État et des déplacements du préfet dans le département, informations sur la crise sanitaire, sécurité routière, lutte contre les violences,

🕒 Plus spécifiquement, en fonction des particularités du territoire, certaines actions peuvent être développées. Par exemple, l'aspect sécurité est une thématique importante dans le département de l'Essonne. À cet effet, la communication relaie de manière régulière les publications dédiées des services de police, de gendarmerie et de secours du département.

🕒 La cellule communication, sous la direction du préfet, gère **la communication de crise à destination de la presse et du grand public**. En centralisant toutes les informations essentielles autour du préfet, via le site internet de la préfecture, les réseaux sociaux et les relations presse, la communication de crise permet ainsi l'incarnation de l'État et participe de la résilience de la population tout en informant **en tant réel**. Par exemple : panne des numéros d'urgence, incendie de Vert-le-Grand, orages et intempéries (vigilances orange en juin), etc.

🕒 Des **publications régulières (entre 2 et 4 fois par jour)** sont également assurées sur les réseaux sociaux avec le partage d'informations et de conseils à destinations des usagers.



Échanges avec les membres du comité



Merci de votre attention