



**PRÉFET  
DU FINISTÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Le Préfet

**Secrétariat Général  
Cellule fraude et performance**

Affaire suivie par : Emmanuelle RONDINEAU  
Mél : [pref-qualite@finistere.gouv.fr](mailto:pref-qualite@finistere.gouv.fr)

Quimper, le 9 décembre 2022

### **Bilan de l'enquête mystère « Courriels »**

**Le périmètre concerne l'adresse officielle de contact avec les services de la préfecture : [prefecture@finistere.gouv.fr](mailto:prefecture@finistere.gouv.fr).** Cette boîte mail, gérée par le service relations avec les usagers (SRU), est dédiée aux questions de 1<sup>er</sup> niveau, c'est-à-dire aux demandes générales des usagers qui ne nécessitant pas d'instruire un dossier.

L'enquête a porté sur les réponses apportées durant 8 jours ouvrés entre le 18 novembre et le 1<sup>er</sup> décembre 2022.

Le nombre de courriels reçus en novembre 2022 est estimé à **1 669, dont 55 % font l'objet d'un transfert** vers les services métier, principalement le Service de l'Immigration et de l'Intégration, le CERT CNI-PSP, la sous-préfecture de Brest ou encore le cabinet.

**Les demandes concernent :**

- Des demandes d'information sur le suivi d'une demande de titre de séjour, la prise de rendez-vous ou les pièces à fournir : 53 %
- Les procédures d'éloignement : 10 %
- Des demandes d'information sur le suivi d'une demande de titres d'identité et de voyage, des informations sur les délais et la démarche : 7 %
- Les certificats d'immatriculation : 6 %
- Des renseignements ou un accompagnement sur les télé-procédures : 4 %
- Les permis de conduire : 1 %
- Autres sujets (médaille du travail, associations, commission médicale du permis de conduire, armes, professions réglementées ...) : 20 %

*NB : Plusieurs demandes concernant la délivrance de titres d'identité, de voyage ou de séjour font état de situations personnelles compliquées, susceptibles de justifier une prise en charge spécifique pour tenir compte d'un caractère d'urgence ou de risque de perte d'emploi ou de revenu. La longueur des délais ou des incompréhensions sur la notion de passeport d'urgence contribuent à aggraver la situation dans certains cas.*

Un **accusé de réception** est systématiquement envoyé pour confirmer la prise en compte de la demande et s'engager à la traiter dans un **délai inférieur à 5 jours**. Pour 100 % des courriels, ce délai est respecté, avec un **délai moyen de réponse de 0,4 jour**.

**Sur la forme**, les réponses sont assorties du bloc signature avec l'identification de l'agent. **Sur le fond**, plusieurs aspects sont satisfaisants :

- La courtoisie ;
- La précision et la clarté de la réponse ;
- L'exactitude des informations données ;
- L'information à l'utilisateur quand le courriel a été transféré vers le service compétent.

## Certains aspects peuvent néanmoins être améliorés.

◆ La rapidité de traitement des courriels est un atout, notamment grâce à un fichier de **réponses type**. Cette méthode de travail est efficace et permet d'atteindre les excellents résultats en termes de qualité du service rendu. **Mais ces réponses standardisées peuvent être inadaptés dans les cas suivants :**

- Relance suite à un précédent contact ;
- Expression d'une situation d'urgence ou de détresse face à une situation personnelle (décès d'un proche, risque de perte de salaire ou de logement, etc).

→ Dans ces cas-là, une réponse type, voire la répétition de la même réponse type, ou un simple transfert n'apportent pas de réponse utile à la personne qui reste dans l'attente et sans visibilité. Deux axes de progrès pourraient être mis en place :

- identifier les cas dans lesquels une réponse personnalisée et empathique est adaptée ;
- coordonner la réponse dans les meilleurs délais grâce à une mobilisation expresse du service métier compétent.

◆ De plus, **55 % des courriels sont transférées aux services compétents**. Parmi ceux-ci, une part importante concerne les délais d'instruction des titres, notamment des titres de séjour, d'identité ou de voyage. Une fois le transfert effectué, le SRU n'a plus de visibilité sur les réponses effectuées par les services métier. Naturellement, ceux-ci priorisent l'instruction des dossiers par rapport aux réponses aux courriels. Mais le manque de visibilité des usagers sur les délais d'ouverture de créneaux de rendez-vous et sur les délais d'instruction est compliqué à gérer et peuvent être lourds de conséquence dans certaines situations.

→ Pour ces sujets sensibles, le SRU pourrait-il être en mesure de coordonner l'ensemble de la réponse, sans pour autant dégrader les délais de réponse aux usagers soit par une permanence quotidienne avec un agent dédié au sein du service métier, soit pas un accès aux applications métier ?

◆ Quand les demandes concernent les dates d'ouverture du planning de prise de rendez-vous, il est répondu de se connecter régulièrement au site [www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr) dans l'attente que de nouveaux créneaux soient ouverts.

→ Une information des services métiers sur les dates à venir d'ouverture de créneaux de rendez-vous est attendue sur l'espace dédié du site Internet.

◆ Les modalités et délais d'octroi de passeports d'urgence semblent être à convenir avec le CERT CNI – PSP avant que l'utilisateur ne dépose sa demande en mairie et n'engage d'importants frais de transport. Deux cas se sont présentés. Le passeport ne semble pas avoir pu être réalisé dans les délais convenus, entraînant l'impossibilité de tenir ses engagements professionnels et quitter le territoire.

→ Dans ce cas, la faisabilité doit être étudiée avec le CERT (commentaire également valable pour la mairie qui recueille la demande, afin de ne pas inciter \_à tort\_ la personne à acheter son titre de transport pour pouvoir justifier la demande de passeport d'urgence).