

# Comité local des usagers de la préfecture du Val-d'Oise

Le 28 Septembre 2022 À Cergy-Pontoise  
Présidé par le sous-préfet Adrien ALLARD

En salle de réunion Van Gogh

Et en visioconférence



# Ordre du jour

- 1) Bilan et échanges autour de l'année 2022
- 2) Présentation et échanges sur l'actualité et les possibles axes d'améliorations
- 3) Labellisation Qual-e-Pref
- 4) Le programme Services Publics+
- 5) Questions diverses

# Ordre du jour

## 1) Bilan et échanges autour de l'année 2022

# Rappel sur le référentiel Qual-e-pref

## **Module 1 : relation générale avec les usagers :**

Il porte sur 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public (\*) sans rupture de la qualité de service (accueil général, guichet, accueil sur RDV, bureau, etc.).

### Les canaux de contact :

- physique (pré-accueil, accueil général, Point Accueil Numérique PAN, accueil aux guichets, prise de rendez-vous, etc.) ;
- téléphone (Serveur Vocal Interactif SVI, standard et Service d'Accueil et Renseignements Téléphoniques SART) ;
- les courriers et courriels de demande d'information générale (à minima ceux portant sur l'accueil, le PAN et les services étrangers) ;
- internet (formulaire contact, etc.) ;
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram).

(\*) *La notion de « public » comprend les usagers, les collectivités territoriales, les associations et les professionnels.*

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## Indicateurs qualité :

Pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2022 :

### **Téléphone :**

Taux d'appels aboutis : 90 %

Taux de mise à jour du Serveur Vocal Interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %

### **Internet et réseaux sociaux :**

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : 50 %

Taux de connexions au site internet : 34.12 % au T2 2022 (cible >5%)

Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 953 482 connexions en juin 2022

### **Courrier / courriel :**

Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés : 100 %

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel : 2 jours

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## Indicateurs qualité (suite) :

Pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2022 :

### **Réclamations / suggestions**

-  Taux de réponse aux réclamations et suggestions dans le délai de 5 jours ouvrés : 100 %
-  Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions : le jour même

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## Retour sur la campagne des enquêtes de satisfactions des usagers :

**Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction** : interviews des usagers de la préfecture

**Support** : questionnaires

**Dates** : 05 Avril 2022 au 05 Août 2022

**Nombre de retours** : 201 questionnaires

**Satisfaction globale :**



L'accueil téléphonique : 85 % ( 78 interviews)



Le point numérique ANTS : 98% ( 44 interviews)



Le point numérique étrangers e-Meraude : 75% ( 4 interviews )



L'accueil dans le hall : 96% ( 75 interviews)

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## **Niveau de satisfaction au niveau du hall d'accueil :**

Nombre d'usagers reçus par la Direction des Migrations et de l'Intégration au T2 2022 : 6 616

- la courtoisie des agents en contact avec le public : satisfaits à 98,7 %
- la disponibilité : satisfaits à 100 %
- la prise en compte des personnes en situation de handicap ou en difficulté : non mesuré
- l'usage d'un langage compréhensible : satisfaits à 100 %
- l'orientation des usagers : satisfaits à 100 %
- la signalétique mise en place : satisfaits à 100%
- le confort des espaces d'accueil et d'attente : satisfait à 100 %
- la prise en compte de la confidentialité : satisfait à 100 %
- le délai d'attente : délai respecté pour 89,3 %

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## **Niveau de satisfaction au niveau du standard téléphonique :**

Nombre d'usagers en communication avec le standard pour avril et mai 2022 : 92 941

- la courtoisie des agents en contact avec le public : satisfaits à 98,7 %
- Efficacité de la réponse reçue : satisfaits à 19.6 %
- Informations fournies par le standard : satisfaits à 32.5
- Pourcentage de rencontre du SVI avant d'avoir un agent : 93.4 % des usagers
- l'usage d'un langage compréhensible : satisfaits à 100 %
- Le standard vous a donné un premier niveau d'information : satisfaits à 79.5 %
- Globalement, le standard a répondu à votre demande : satisfaits à 75.4 %
- le délai d'attente : 83 % Des usagers estiment le délai d'attente trop long

*NB : Les insatisfactions au niveau du standard sont dues au fait que les transferts d'appel n'aboutissent pas toujours au sein des services.*

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## **Niveau de satisfaction au niveau du Point d'Accueil Numérique ( PAN ) :**

Nombre d'usagers connectés au point numérique pour Avril et Mai 2022 : 236

- la courtoisie des agents en contact avec le public : satisfaits à 97.7 %
- l'accompagnement par les agents : satisfaits à 97.7 %
- la clarté des informations transmises par les agents : satisfaits à 97.7 %
- Le matériel informatique : satisfaits à 97.7 %
- le délai d'attente : délai respecté pour 93.8 %

*NB : La récurrence des résultats provient d'un usager insatisfait pour 44 interviewés.*

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## Quelques points forts remontés par les usagers :

- Enquête de satisfaction au point accueil numérique PAN : « Très bon accueil dans l'ensemble » ; « Les personnes m'ayant reçues sont patientes et agréables »
- Enquête de satisfaction au niveau du hall d'accueil :
  - « l'accueil en préfecture est beaucoup mieux depuis la mise en place du système de rendez-vous »
  - « Les agents à l'entrée nous indiquent très clairement où l'on doit se rendre »

## Quelques points faibles remontés par les usagers :

- Enquête de satisfaction téléphonique : « Le standard nous bascule vers des services qui ne décrochent jamais » ; « le site internet est trop complexe, et est bien trop souvent modifié » ; « aucun créneau pour un RDV via le site internet »
- Enquête de satisfaction au niveau du hall d'accueil : « Le problème n'est pas en lien avec la qualité de l'accueil, mais bien la durée de traitement des dossiers »

# Module 1 : relation générale avec les usagers

## Modalités de communication :

- Affichages qualité dans le hall d'accueil de la préfecture
- Flyers mis à disposition des usagers à l'entrée de la préfecture : démarches usagers et modalités de prise de rendez-vous au guichet ou au PAN
- Site internet de la préfecture : <https://www.val-doise.gouv.fr/>
- Réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter

# Module 1 : relation générale avec les usagers

<u>Origine</u>	<u>Actions à mener</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
<b>CLU du 10/03/2021</b>	<i>Présenter les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers au prochain comité local des usagers.</i>	<i>Responsable qualité et responsable du bureau de la relation à l'utilisateur</i>	<i>Action terminée</i>
<b>CLU du 10/03/2021</b>	Mettre en place un indicateur qui permettrait de suivre le temps d'attente téléphonique avant réponse du standard de la préfecture.	Responsable qualité et pôle moyens numériques et accueil	Décembre 2022
<u>Origine</u>	<u>Actions proposées</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
<b>CLU du 28/09/2022</b>	Réflexion sur une mise en place d'indicateurs / chiffres pour le SART	DMI / SIDSIC	Décembre 2023
<b>CLU du 28/09/2022</b>	Augmenter le nombre de questionnaires récoltés pour la campagne des enquêtes 2023 sur la PAN e-meraude (point accueil numérique ANEF) pour une meilleure représentativité des résultats	Responsable qualité et direction des migrations et de l'intégration	Juillet 2023
<b>CLU du 28/09/2022</b>	Personnalisation du message d'accueil au standard ? ( toutes lignes occupées, SART occupé/fermé, standard fermé... ) / refonte du SVI	DMI / SIDSIC	Décembre 2023
<b>CLU du 28/09/2022</b>	Meilleur aiguillage sur le formulaire de contact du site internet de la préfecture du Val-d'Oise	SIDSIC / cabinet BCI	Mars 2023

# Rappel sur le référentiel Qual-e-pref

## **Module 2 : délivrance de titre (hors étrangers)**

Il porte sur trois engagements et concerne la délivrance et le renouvellement de titres (hors titres étrangers) :

- cartes nationales d'identité (CNI) ;
- passeports ;
- certificats d'immatriculation de véhicules (CIV) ;
- permis de conduire.

## Module 2 : Délivrance de titres (hors étrangers)

### Indicateurs qualité :

Pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2022 :

-  - Délai moyen mensuel de délivrance des demandes de Cartes Nationales d'Identité et de Passeports : 21 jours (cible à 14 jours)
-  - Délai moyen mensuel de traitement des demandes de Certificat d'Immatriculation de Véhicule : 7 jours (cible à 8 jours)
-  - Délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire : 34 jours (cible à 8 jours)

*NB : les résultats du T2 2022 sont sensiblement identiques à ceux de la même période en 2021*

*NB : des moyens humains de renfort ont été mis à disposition des centres expertises et ressources des titres*

# Module 2 : Délivrance de titres (hors étrangers)

**SERVICES  
PUBLICS+**



LA TRANSPARENCE SUR LES  
RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : T2-2022  
votre préfecture



**75 %**

Taux de **satisfaction**  
globale des usagers  
pour la délivrance  
des titres<sup>(1)</sup>

**21 jours**



Délai moyen de délivrance  
des **CNI-passeports**<sup>(2)</sup>

**34 jours**



Délai moyen de délivrance  
des **permis de conduire**<sup>(3)</sup>



**7 jours**

Délai moyen de délivrance des  
certificats d'**immatriculation des**  
**véhicules** (cartes grises)<sup>(4)</sup>



**90 %**

Taux d'**appels décrochés**  
en préfecture<sup>(5)</sup>

**2,7 / 5**



Score d'effort ressenti  
par les usagers pour les  
**télé-procédures** permis de conduire  
et certificats d'immatriculation des  
véhicules (cartes grises)<sup>(6)</sup>

Affiches TRANSPARENCE :

- Accessibles sur le site internet de la préfecture
- Accessibles par affichage dans le hall d'accueil de la préfecture

(1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports...  
(2) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre la date de réception par le CERT de la demande administrative complète faite par l'usager en mairie et la date de réception du document finalisé en mairie). Source ANTS.  
(3) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre le dépôt de la demande administrative complète et la date de remise en main propre du titre à l'usager par La Poste). Source ANTS.  
(4) Données trimestrielles nationales pour toutes les demandes de CNI-carnets grises (délai entre la date de l'enregistrement de la demande de l'usager dans les systèmes d'information et la date de la remise du titre). Source ANTS.  
(5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.  
(6) Enquête coproducteur auprès d'un panel d'usagers sur le difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (demande facile) à 5 (demande compliquée). Source ANTS.

## Module 2 : Délivrance de titres (hors étrangers)

<u>Origine</u>	<u>Actions proposées</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
CLU du 28/09/2022	Avez-vous des propositions ?		
CLU du 28/09/2022			

# Ordre du jour

2) Présentation et échanges sur l'actualité et les possibles axes d'améliorations

# Actualités : point d'accueil numérique

Le Point d'Accueil Numérique (PAN) accompagne les usagers ne disposant pas d'outil informatique personnel ou peu à l'aise avec internet.

Son accueil sur RDV (ligne téléphonique dédiée, formulaire à disposition à l'accueil et sur le site internet, demande de RDV par courriel) est un gage de confort pour l'utilisateur. Le temps d'attente est supprimé, l'utilisateur bénéficie d'un rendez-vous préparé en amont avec le médiateur numérique (identifiants, pièces nécessaires) et limite les déplacements inutiles. L'utilisateur est renseigné ou guidé par téléphone dès lors que sa situation et son degré d'autonomie le permettent c'est-à-dire dans 50 % des cas.

Le Point d'Accueil Numérique accueille les usagers pour l'ensemble des démarches dématérialisées du Ministère de l'Intérieur.

Le Point d'Accueil Numérique de Cergy reçoit également les usagers étrangers pour les démarches qui ne dépendent pas de l'ANEF (création d'une adresse courriel, aide à la prise de rendez-vous sur un planning en ligne, aide à la rédaction d'un courriel, achat d'un timbre fiscal, impression d'un justificatif de domicile, aide à la rédaction d'un mail, etc.).

# Actualités

- Procédures dématérialisées pour les usagers étrangers pour les démarches ANEF (Administration Numérique des Étrangers en France) et NATALI (dépôt dématérialisé des demandes de naturalisation)
- Accompagnement des usagers étrangers :
  - Point accueil numérique PAN e-MERAUDE : dédié aux étrangers (distinct du PAN suite à PPNG ( Plan de Préfecture Nouvelle Génération)) à partir du 02/11/2021 avec des agents des services étrangers aidés par des volontaires en service civique : sur rendez-vous
  - centre de contact citoyen (CCC) : Tél : 0806 001 620
  - Une réponse est systématiquement apportée aux sollicitations PAN e-Meraude. Certains déposent plusieurs demandes d'affilée ce qui ralentit le système. Le PAN e-Meraude est ouvert 1/semaine avec en moyenne entre 15 et 20 rdv selon la nature de la démarche.
- Rappel concernant les horaires de la préfecture pour les rendez-vous aux guichets de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00
- Rappel concernant les horaires du PAN de la préfecture de 9H00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

# Axes d'amélioration

Origine	Actions proposées	Responsable	Délais
CLU du 10/03/2021	Consolidation des démarches des gestion des courriers dans le cas des demandes d'information générales par les usagers	Cheffe du bureau de la relation générale aux usagers	Terminé
CLU du 10/03/2021	Étude en cours pour améliorer l'organisation du SGCD	Directeur SCGD	Décembre 2023
CLU du 10/03/2021	Réflexion en cours pour prévoir des travaux dans le hall d'accueil : aménagements, parcours / flux usager, écrans d'informations, rénovation thermique, dispositifs sécurisation à l'entrée et à la sortie des usagers de la préfecture	Chef du pôle accueil et moyens numériques	2024 / 2025
CLU du 28/09/2022	Projet d'implantation d'un PAN hybride plus vaste, projet d'inclusion numérique	Cheffe du bureau de la relation à l'utilisateur	Dépend des travaux dans le hall
CLU du 28/09/2022	Augmenter le nombre de questionnaires récoltés pour la campagne des enquêtes 2023 sur la PAN e-meraude (point accueil numérique ANEF) pour une meilleure représentativité des résultats	Responsable qualité et direction des migrations et de l'intégration	Juillet 2023

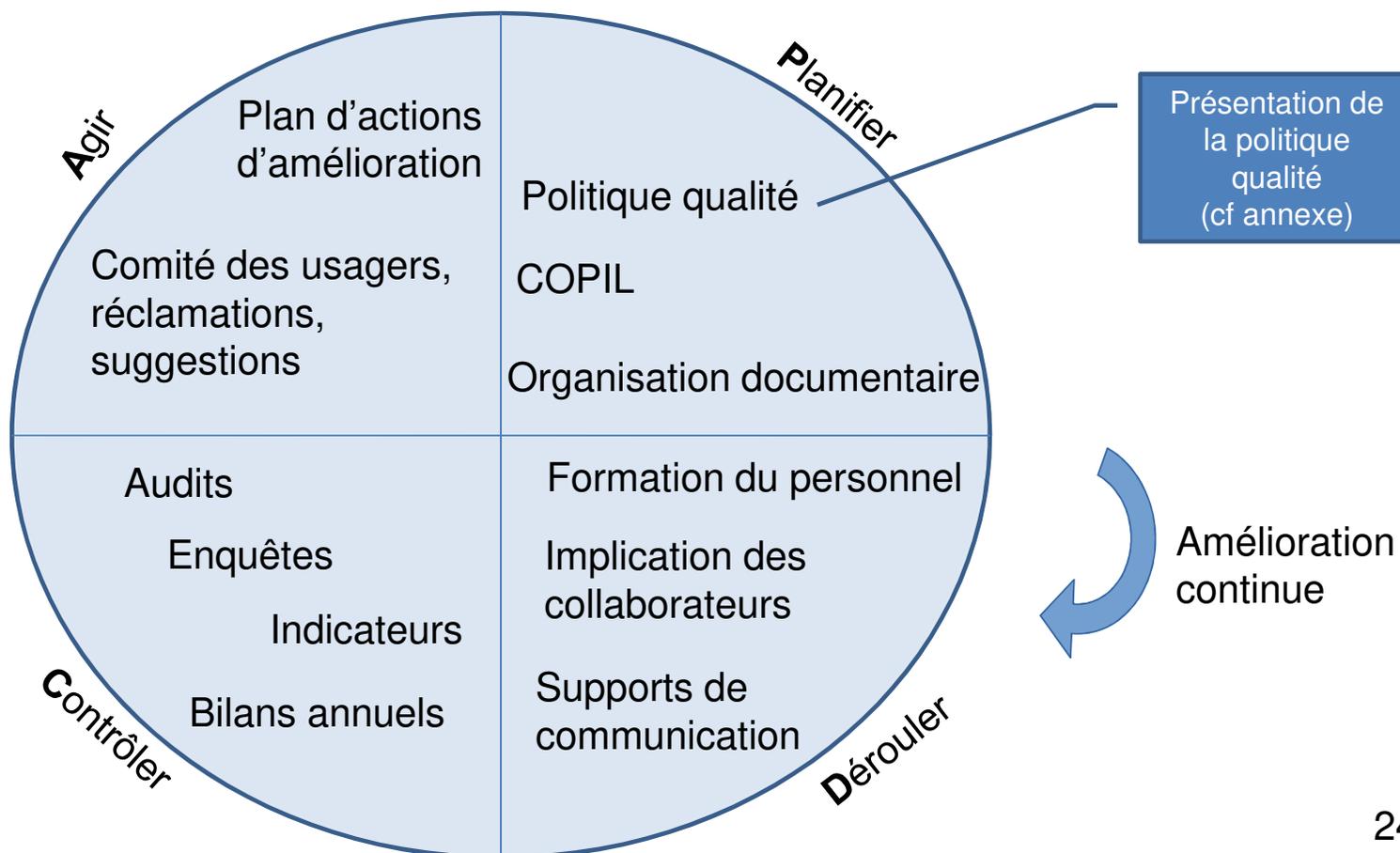
# Axes d'amélioration

<u>Origine</u>	<u>Actions proposées</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
<b>CLU du 28/09/2022</b>	Refonte de l'architecture téléphonique (memobox) pour correspondre à l'organisation préfecture / SGCD / DDI et obtenir des statistiques par directions et services	Chef du pole accueil et moyens numériques	Septembre 2023
<b>CLU du 28/09/2022</b>			
<b>CLU du 28/09/2022</b>			

# Ordre du jour

## 3) Labellisation Qual-e-Pref

# Les outils de la démarche qualité



# Obtention du label

- Remerciements à l'ensemble des collaborateurs engagés dans la démarche !
- Valable pour 3 ans avec un audit de suivi vers décembre 2023
- 5 Points forts, 0 non-conformité



# Obtention du label

- Les points forts :
  - Le Parcours usager est très bien pensé (excellente signalétique, filtrage, bonne prise en compte des consignes COVID)
  - Personne ressource en langue des signes identifiée
  - service de délivrance des titres PC efficace et bien organisé dans le suivi des compétences, l'organisation du service et des actions à mener ;
  - Courriels type pour les demandes d'information générale/dossiers incomplets très bien pensés (complets, en langage simplifié, avec un suivi actif de la hiérarchie);
  - Très bonne implication de l'ensemble des acteurs



**PRÉFET  
DU VAL-D'OISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Obtention du label



N°PREF/2022/0091



## LABEL QUAL·E·PREF

### LA PREFECTURE DE CERGY-PONTOISE

Sur le site 5, avenue Bernard Hirsch - 95010 CERGY-PONTOISE  
et sur le site Rue de la Coutellerie - 95300 Pontoise

a obtenu la labellisation QUAL E PREF

Cette labellisation a été délivrée par Socotec Environnement conformément  
au règlement de labellisation (RLA V1) et  
au référentiel **QUAL E PREF**  
(création le 19/12/18 - version du 04/02/2019)  
établi par le Ministère de l'Intérieur

**(Synthèse des engagements de service disponible en annexe(s))**

Le label est valable à compter du : 19/07/2022

Jusqu'au : 19/07/2025

**Aurélien C. PILOTAZ**  
Directeur  
BU Environnement & Sécurité  
SOCOTEC



N°PREF/2022/0091

## Annexe 1

Liste des engagements de service

Délivrée le : 19/07/2022

Valable jusqu'au : 19/07/2025

### LA PREFECTURE DE CERGY-PONTOISE

Synthèse engagements de service

#### Module 1 : Relation Générale avec les usagers

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



N°PREF/2022/0091

## Annexe 1(suite)

Liste des engagements de service

#### Module 2 : Délivrance de Titres (Hors Titres Etrangers)

21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

# Axes d'amélioration

<u>Origine</u>	<u>Actions à mener</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
<b>CLU du 08/09/2021</b>	<i>Organiser le prochain comité local des usagers au second semestre 2022 en transmettant les documents présentés une semaine avant la réunion.</i>	<i>Responsable qualité</i>	<i>Terminé</i>
<b>CLU du 08/09/2021</b>	Réflexion à engager sur l'ajout du module 3 dans le champ de la démarche qualité de la préfecture.	Secrétaire général de la préfecture	31/07/2023

# Planning Qual-e-pref

**Juin 2022** : Audit de labellisation Qual-e-pref, et obtention du label

**Septembre 2022** : comité local des usagers

**Mars 2023** : bilan annuel de la démarche qualité et proposition comité local des usagers

**Mai à juillet 2023** : campagne des enquêtes satisfaction et mystères et réflexion sur ajout du module 3 « délivrance de titres étrangers »

**Décembre 2023** : Audit de suivi avec la nouvelle mise à jour du référentiel

**Juin 2025** : Audit de renouvellement Qual-e-pref

# Ordre du jour

## 4) Le programme Services Publics+

# Services Publics+

Le programme Services Publics+ est une démarche qualité qui concerne les services publics au-delà de la préfecture : le périmètre est élargi.

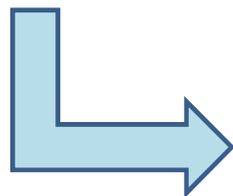
Dans le Val-d'Oise, le programme concernera :

- La préfecture du Val-d'Oise, les sous-préfectures de Sarcelles et Argenteuil
- La direction départementale des territoires DDT
- La direction départementale de l'emploi, du travail, et des solidarités DDETS
- La direction départementale de la protection des populations DDPP
- Secrétariat général commun départemental SGCD

L'objectif du programme SP+ : améliorer les services rendus aux usagers

# Services Publics+

9 engagements dont 8 en cohérence avec la démarche Qual-e-pref



**SERVICES PUBLICS+**

**NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS**

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://service-public.fr)

**+ PROCHES**

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

**+ EFFICACES**

- 4 Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

**+ SIMPLES**

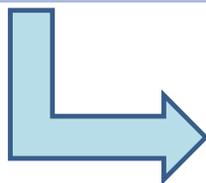
- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes **éco-responsables**



# Services Publics+

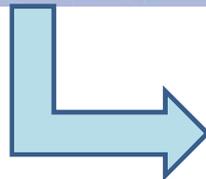
## + PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance** et sauf exceptions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle



## + EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

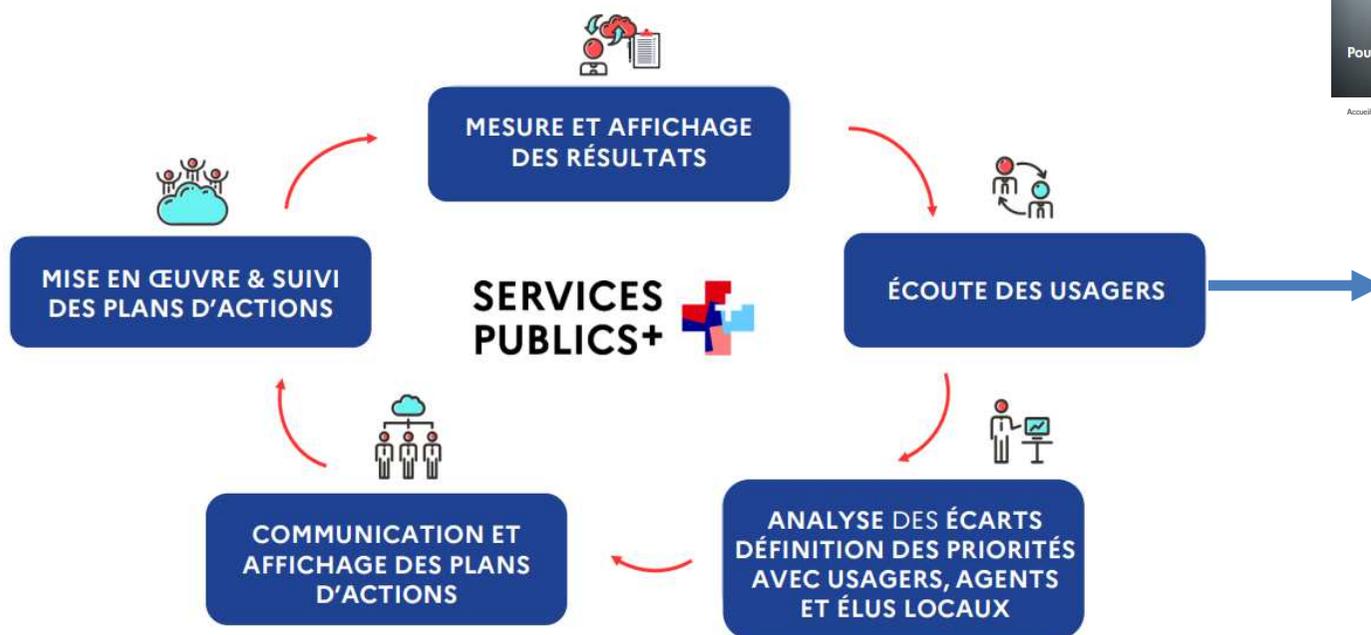


## + SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence **nos compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

# Services Publics+

**L'amélioration continue => Identifier et prioriser les actions d'amélioration**



Accueil > Je contribue en partageant mon expérience

### Je contribue en partageant mon expérience

Racontez votre expérience : elle sera publiée et l'administration y répondra.

- 1 Racontez votre expérience
- 2 Précisez organismes et démarches (facultatif)
- 3 Validez votre expérience

Tous les champs sont obligatoires

Merci de ne mentionner dans votre expérience aucune information personnelle : nom, numéro de dossier, numéro de téléphone, identité de l'agent public avec lequel vous avez été en contact, etc.

Titre de votre expérience \*

Votre expérience en détail \*  
(entre 100 et 2000 caractères maximum)  
Racontez votre expérience en détail pour aider le service public à s'améliorer

Dites-nous...

- Les services que vous avez contactés : Caf, ANTS, etc.
- Votre situation, vos démarches, etc.
- Les moyens de contact utilisés : téléphone, accueil, etc.

Évitez s'il vous plaît...

- Vos infos personnelles : nom, numéro de dossier, etc.
- Le vocabulaire injurieux

2000 caractères restants

# Ordre du jour

## 5) Questions diverses

# Questions diverses

- Avez vous des questions ? Des remarques ?

Merci pour votre attention.

Nous restons à votre disposition.