Repenser l'accueil des étrangers : expérimentation avec 5 préfectures d'Occitanie

Service déconcentré - Préfecture tarn et Garonne - 2019

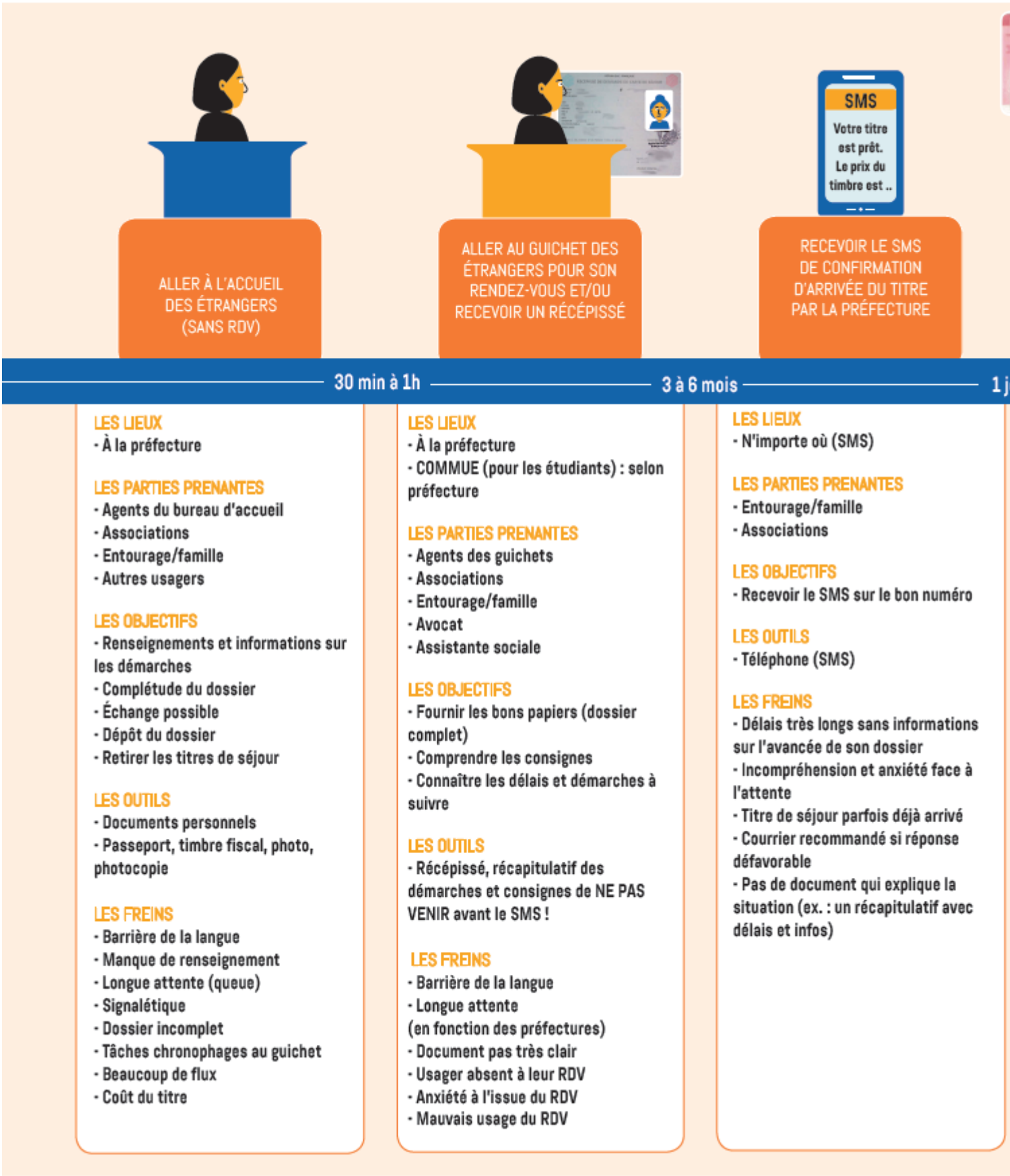


Comment engager une réflexion sur l'accueil des étrangers et rendre optimal le parcours des usagers ? Découvrez la démarche engagée par cinq préfectures pour répondre à cette problématique.

Conduite du changement
Occitanie
Fonction publique de l'Etat

Description du projet

A l'initiative du secrétaire général de la préfecture du Tarn-et-Garonne, cinq préfectures de la région Occitanie ont sollicité le
Lab'O, laboratoire d'innovations territoriales piloté par le SGAR, pour les aider à repenser l'organisation et le fonctionnement de leurs services séjour.
Plusieurs ateliers organisés à Toulouse et Montpellier ont permis d'identifier des besoins communs, malgré un fonctionnement différent : parmi les problématiques identifiées, celle de l'accessibilité et de la lisibilité des informations est apparue comme un défi majeur
pour éviter des venues « inutiles » en préfecture. En effet, pour minimiser l'afflux de personnes les jours d'ouverture et pouvoir répondre de manière qualitative aux demandes exprimées par les usagers, il est essentiel qu'ils puissent trouver par eux-mêmes des informations fiables, accessibles et simples à comprendre sans avoir à se rendre sur place.
Par une approche inspirée du design, la première phase d'immersion / exploration s'est déroulée fin 2019. Elle a alterné :

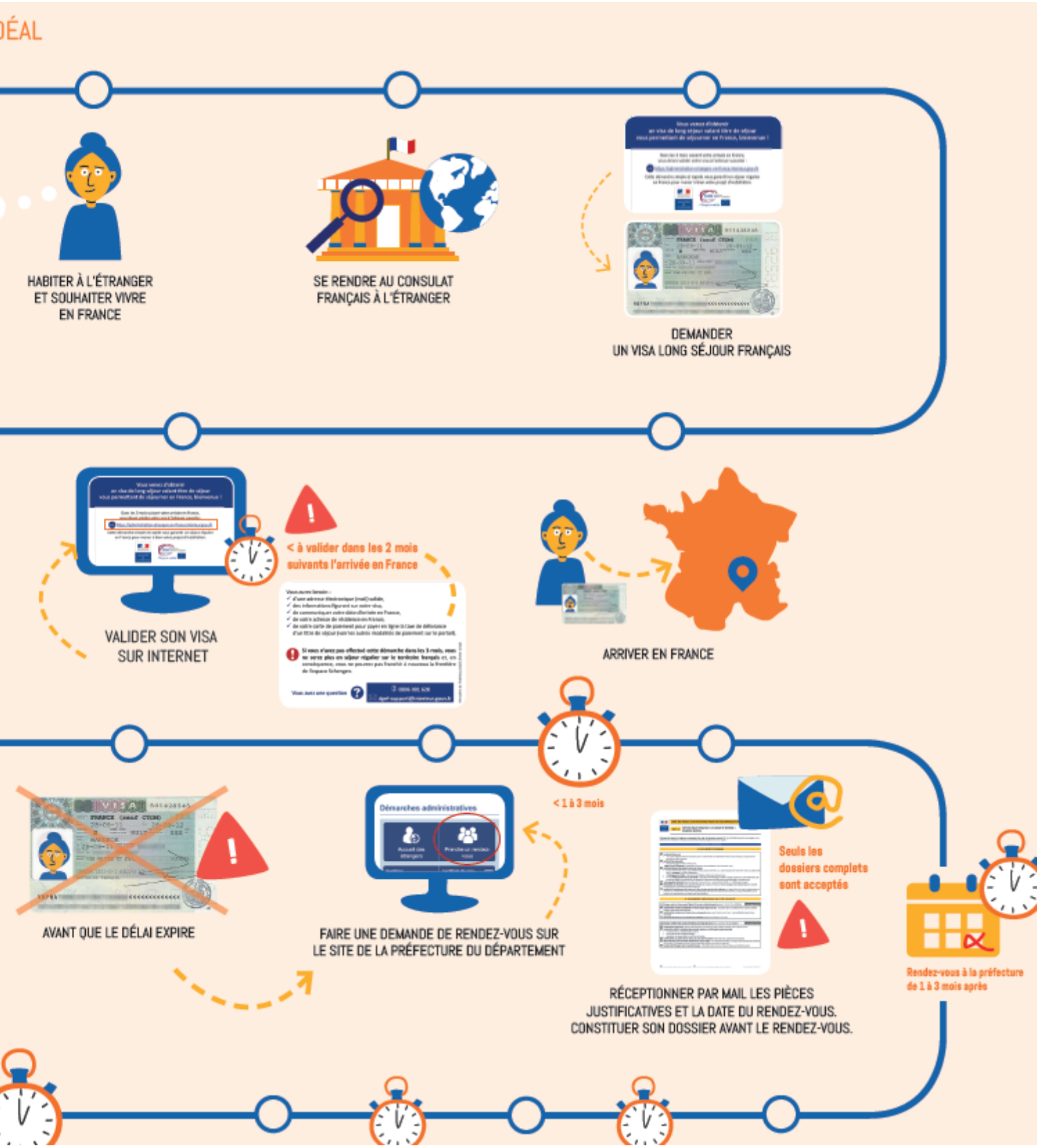


- deux ateliers avec les services des préfectures de l'Ariège (09), du Gard (30), de l'Hérault (34), du Lot (46) et du Tarn-et-Garonne (82). Ils ont rassemblé des chefs de bureaux, des agents instructeurs, des contrôleurs de gestion / animateurs du changement), des agents d'accueil ou services civiques pour

partager leurs problématiques, identifier des pistes de solutions en réponse à leurs besoins et tester les premiers prototypes;
- des immersions dans les salles d'accueil des préfectures pour observer la manière dont les usagers perçoivent les informations transmises, circulent dans l'espace, les interactions entre les différents acteurs, etc. ;
- des entretiens avec des usagers pour mieux cerner les motifs de leur venue, les difficultés rencontrées en amont de leur venue, les sources d'information et les intermédiaires sur lesquels ils peuvent s'appuyer (associations ou "aidants familiaux"); des associations (PIMMS de Nîmes, CADA, CIMADE; les agents présents en préfecture avec lesquels interagissent les usagers (vigils, agents d'accueil, services civiques, agents en charge de l'instruction des titres).
La problématique de l'accessibilité et de la lisibilité de l'information est apparue particulièrement importante: malgré les informations disponibles sur les sites internet des préfectures, les étrangers ont des difficultés pour comprendre la procédure et obtenir des rendez-vous; l'information délivrée est perçue comme étant extrêmement confuse (y compris pour des personnes qui maîtrisent le français et les rouages administratifs), incitant les étrangers à venir en préfecture par différents canaux de communication: certains se déplacent physiquement à la préfecture, d'autres téléphonent dans les services ou appellent le standard de la préfecture, envoient des courriels ou des courriers par voie postale, etc. Ces boucles de "réitérations » génèrent de l'insatisfaction du côté des usagers et alimentent l'engorgement au guichet tout en impactant la disponibilité des agents à instruire les dossiers.
Face à ces constats, la problématique a été recentrée sur la fiabilisation et la sécurisation de l'information apportée en amont aux usagers pour les rassurer et éviter qu'ils se déplacent inutilement en préfecture. Une information claire et transparente doit permettre de mieux comprendre les rouages de la procédure et ainsi, de fluidifier les parcours, réduire l'engorgement, libérer du temps agent pour l'instruction des dossiers et réduire les délais d'attente pour les usagers.

Objectifs et finalités

L'objectif de la démarche est d'explorer le parcours des usagers depuis la recherche d'informations jusqu'à leur venue en préfecture pour comprendre les motifs de leur visite ainsi que les difficultés rencontrées. Dans un second temps, il s'agira de prototyper puis tester des outils permettant de fluidifier le parcours des usagers.



Les kits utilisés pour l'immersion

- memo pour la démarche d'enquête > Kit d'immersion - memo posture d'enquête PDF - 53,62 ko
- support pour l'immersion auprès des usagers > Kit immersion - support usagers PDF - 128,16 ko
- support pour l'immersion auprès des intermédiaires > Kit d'immersion - support agents et intermédiaires PDF - 75,51 ko
- support pour observation des espaces d'accueil > Kit d'immersion - support espaces PDF - 10,16 ko

Cette première phase a permis de formaliser:
- une typologie des usagers sous forme de persona > voir fichier Mission accueil séjours_persona PDF - 66,76 ko
- un parcours simplifié > voir Parcours MAP 221119 PDF - 985,11 ko
- un parcours détaillé > voir Parcours MAP 221119 PDF - 985,11 ko