



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité Local des Usagers

Mercredi 27 mars 2024



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Introduction de M. Ludovic GUILLAUME

Secrétaire général de la préfecture du Val-de-Marne

Ordre du jour

- **1** : Introduction de monsieur Ludovic GUILLAUME, secrétaire général de la préfecture du Val-de-Marne
- **2** : Labellisation QUAL-E-PREF
- **3** : Présentation des enquêtes de satisfaction
- **4** : Présentation de QUALI-ATE et Services Publics +
- **5** : Modèles de courriels adressés aux usagers par les bureaux métiers
- **6** : Démarche éditoriale du bureau de la communication interministérielle
- **7** : Moments d'échanges



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 2 : LABELLISATION QUAL-E-PREF 2022



La préfecture a obtenu la labellisation QUAL-E-PREF, le 13 octobre 2022.

Pour rappel, la préfecture du Val-de-Marne s'était engagée sur les 2 modules obligatoires :

- Module 1 : relation avec les usagers
- Module 2 : délivrance des titres (hors titres étrangers)

Cette labellisation a permis de :

- Communiquer sur la performance de la préfecture
- Engager les personnels dans une démarche valorisante
- Garantir un niveau de qualité minimal sur l'ensemble des sites
- Contribuer à l'amélioration de la relation entre l'utilisateur et l'État

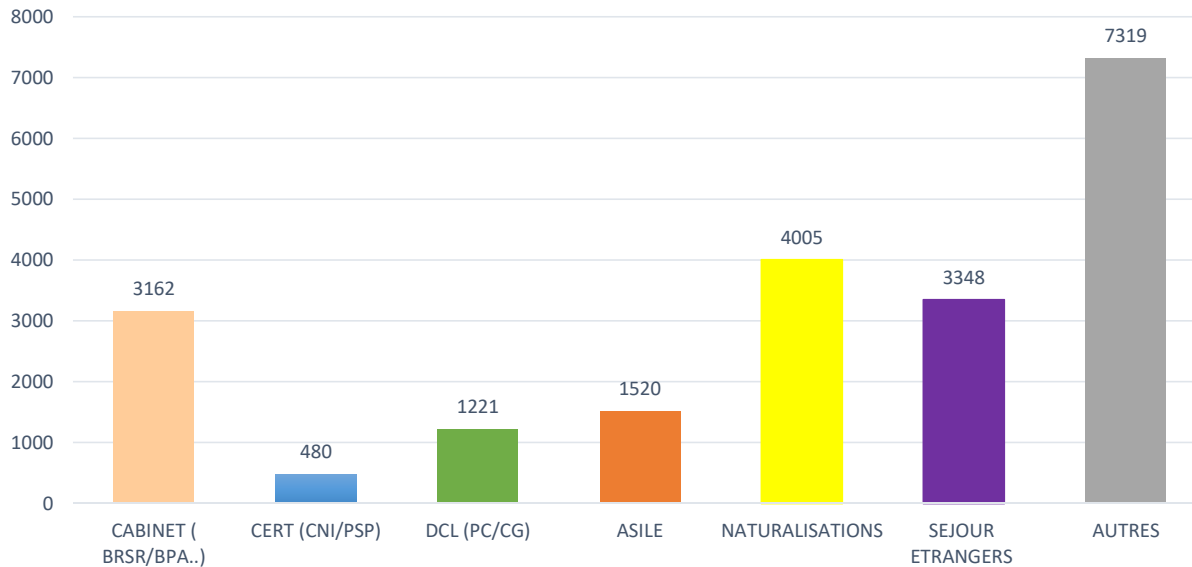
INDICATEURS QUAL-E-PREF

Délai moyen de réponses aux suggestions/réclamations en jours ouvrés en 2023
(Accueil général, tous supports confondus : courriers, courriels et formulaires)

1,4 j

INDICATEURS QUAL-E-PREF

Flux de passage à l'accueil général par directions en 2023



20 955

INDICATEURS QUAL-E-PREF

Nombre total d'appels reçus en 2023

687 500

Taux d'appels **décrochés** – *valeur cible 90%*

83%

Hausse de 49% du nombre d'appels entrants entre 2022 et 2023 (461 018 en 2022) → hausse de 40% du nombre d'appels décrochés sur la même période (407 920 traités en 2022 et 569 916 décrochés en 2023)

INDICATEURS QUAL-E-PREF

Taux moyen de connexions sur le site internet de la préfecture et des sous-préfectures
(Nombre de connexions rapporté au nombre d'habitants du département - valeur cible 10%)

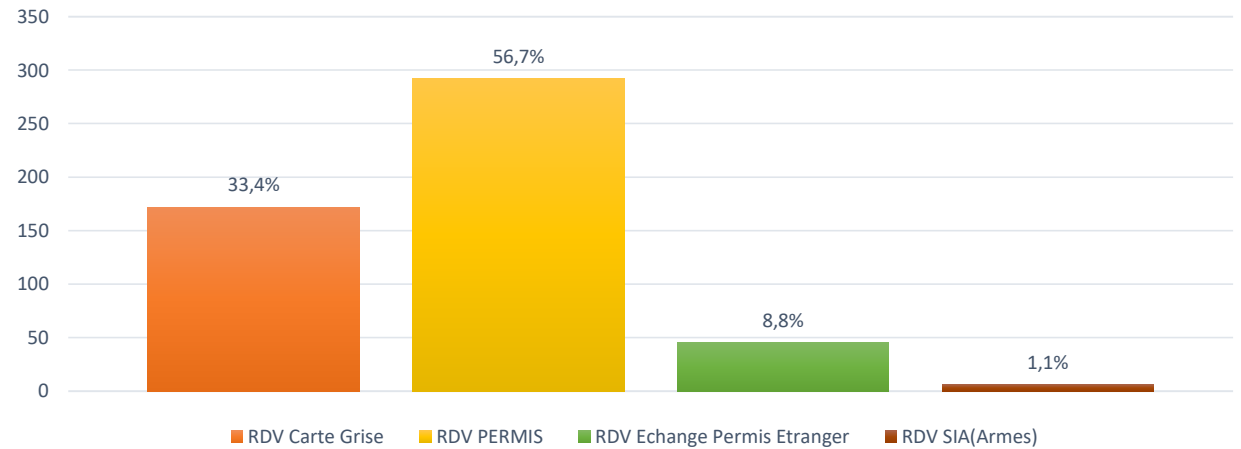
16,01%

INDICATEURS QUAL-E-PREF

Nombre d'usagers reçus au point d'accueil numérique (PAN) de Créteil en 2023

549

Démarches réalisées au PAN en 2023



BILAN DE L'AUDIT EXTERNE QUAL-E-PREF



Points forts

Gestion des courriels par le BCRU

Travail important sur la rédaction de procédures

Affichage étapes clés de la démarche QUAL-E-PREF (accueil, site)

Identification des responsabilités au sein des services

BILAN DE L'AUDIT EXTERNE QUAL-E-PREF

Points sensibles

Taux de réponse
des réclamations
descendu à 40%
au mois d'aout
2022

Volume des appels
reçus au standard
très important :
dossiers titres
étrangers

Formations accueil
des personnes en
situation de
handicap non
prises en compte
dans le plan de
formation

BILAN DE L'AUDIT EXTERNE QUAL-E-PREF

Pistes de progrès



Amélioration
des
signalétiques
intérieures et
extérieures

Réorganisation
du bureau des
étrangers pour
faire face au
flux de
demandes

Amélioration
du message du
SVI

Duplication
des bonnes
pratiques de
suivi des
formations

ACTIONS MISES EN OEUVRE DEPUIS LA LABELLISATION QUAL-E-PREF

- Refonte du SVI
- Création d'un espace convivialité à l'accueil général
- Harmonisation des fiches procédures en matière de séjour sur les 3 sites accueillant les usagers étrangers (Créteil, l'Haÿ-les-Roses et Nogent sur Marne)
- Création d'une charte de bonne conduite et sécurité numérique, d'une convention tutorat, actualisation du site internet et des fiches procédures pour la Direction de la citoyenneté et légalité
- Installation des bandes podotactiles
- Installation des PAN Emeraudes sur les 3 sites
- Accueil Frances Services dans la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne
- Formation relative à l'accueil des usagers

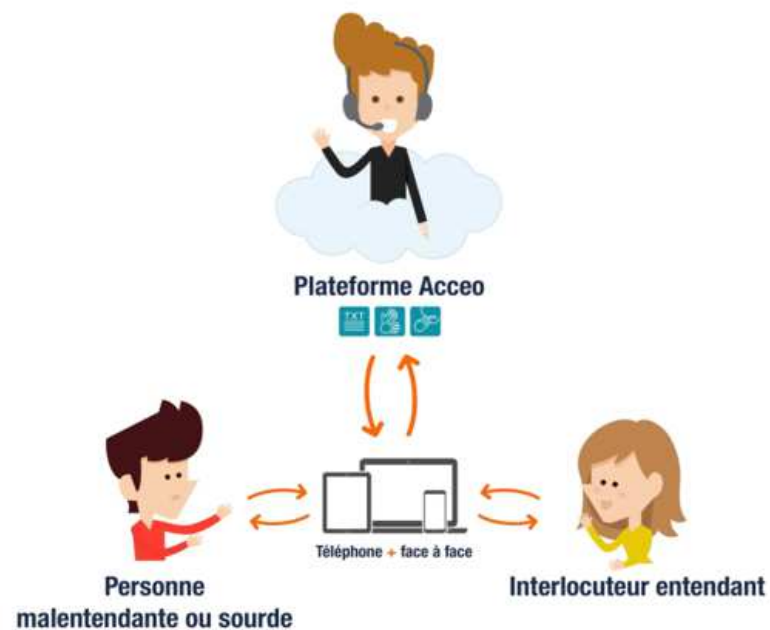
ACTIONS PLANIFIÉES POUR 2024

- Révision de la signalétique sur les trois sites
- Mise en place du **dispositif Acceo** pour la prise en charge téléphonique des usagers sourds, malentendants ou aphasiques.
 - Plus de 7 millions de français ont une déficience auditive, aggravée avec l'âge (rapport de la DREES*);
 - Engagements pour un Etat plus inclusif (circulaire PM du 6 octobre 2022);



DREES : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

SOLUTIONS ACCEO POUR LES PRÉFECTURES





**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 3 : PRÉSENTATION DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS 2023

Préfecture du Val-de-Marne

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers une enquête a été menée **du 25 août au 29 septembre 2023** – Accueil Général, Asile, Naturalisations & Point d'Accueil Numérique PAN

Motif de la visite

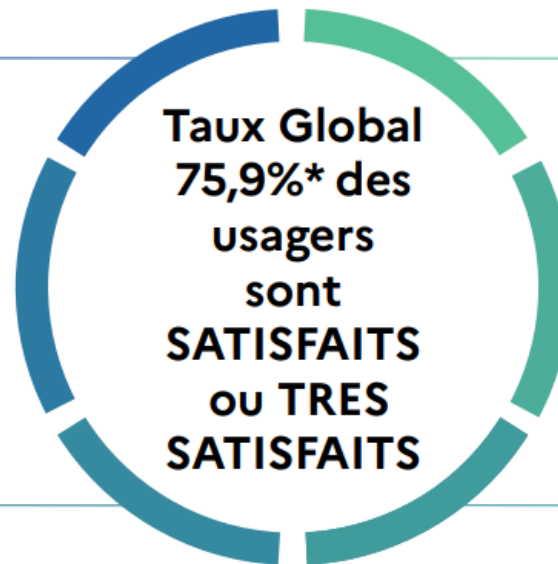
31,6% des usagers sont venus pour un rendez-vous au Point d'Accueil Numérique (PAN)
(34,4% en 2022)

1,8% des usagers sont venus pour une réunion
(12,5 % en 2022)

Site Internet et réseaux sociaux

52,2% des usagers sont satisfaits des informations disponibles sur le site Internet
(45,5 % en 2022)

79,3 % sont satisfaits de la pertinence des informations
(18,7% en 2022)



En 2022 42,6% des usagers étaient satisfaits ou très satisfaits.

Accueil physique

88 % reconnaissent la disponibilité et l'écoute des hôtes d'accueil
(40% en 2022)

87,5% sont satisfaits de la courtoisie des hôtes d'accueil
(45,2% en 2022)

Confort des espaces d'attente

59,4% des usagers sont satisfaits des conditions d'attente
(60% en 2022)

62 participants

Cellule Qualité

Enquête de satisfaction août/septembre 2023

*Le calcul du taux global de satisfaction est basé sur la somme des taux « très satisfaits » et « satisfaits » concernant les 4 indicateurs suivants : le délai de réponses, les conditions d'accueil (confort des espaces, disponibilités des hôtes d'accueil, les conditions d'accès pour les personnes en situation d'handicap ...), l'accès au bâtiment et au service, la qualité de l'information, l'évaluation de la qualité de la relation avec les agents. La moyenne de ces 4 indicateurs correspond au taux global de satisfaction.

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS 2023

Préfecture du Val-de-Marne

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers une enquête a été menée du 25 août au 29 septembre 2023 – Accueil Séjour

Profil des usagers

88,8% des usagers ayant répondu à l'enquête sont des particuliers non accompagnés
(en 2022 : 92,5 %)

12,6% des usagers sont en situation de handicap
(8,8% en 2022)

Accessibilité au bâtiment et au service

86,4% ont visité le site Internet avant de se déplacer
(82,6 % en 2022)

56,3% soulignent la facilité d'accès
(62% en 2022)

55,7% sont satisfaits de la clarté de l'affichage
(58% en 2022)

**Taux Global
55,5%* des
usagers
sont
SATISFAITS
ou TRÈS
SATISFAITS**

En 2022 46,3% des usagers étaient satisfaits ou très satisfaits.

Qualité de l'accueil physique et confort

60,1% reconnaissent confort des espaces d'attentes
(En 2022 : 58,5 %)
69,1% sont satisfaits de la courtoisie
(En 2022 : 52,2 %)

Motif de la visite

33,8% des usagers sont venus pour un renouvellement de titre
(32,1% en 2022)

21,1% retrait de titre
(23,6% en 2022)

29,6% première demande de titre
(29,3% en 2022)

15,5% Autres
(15,5% en 2022)

147 participants

Cellule Qualité

Enquête de satisfaction août/septembre 2023

*Le calcul du taux global de satisfaction est basé sur la somme des taux « très satisfaits » et « satisfaits » concernant les 4 indicateurs suivants : le délai de réponse, les conditions d'accueil (confort des espaces, disponibilités des hôtes d'accueil, les conditions d'accès pour les personnes en situation d'handicap ...), l'accès au bâtiment et au service, la qualité de l'information, l'évaluation de la qualité de la relation avec les agents. La moyenne de ces 4 indicateurs correspond au taux global de satisfaction.



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 4 : PRÉSENTATION DE QUALI-ATE ET SERVICES PUBLICS +



DEUX DÉMARCHES QUALITE SIMULTANÉES

La préfecture du Val-de-Marne est inscrite dans deux démarches :

- La démarche qualité du Ministère de l'Intérieur : QUALI-ATE remplace QUAL-E-PREF, et s'adresse aux préfectures, sous préfectures, hauts commissariats et SGCD.
- La démarche qualité interministérielle : SERVICES PUBLICS + (SP+) couvre en outre les directions départementales interministérielles, telle que la DDPP pour la préfecture du Val-de-Marne (direction départementale des protections des populations).



→ Le nouveau référentiel **Quali-ATE** intègre 100% des engagements SP+.

OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITE

- Adapter le référentiel et ses engagements aux nouvelles orientations ministérielles
- Assurer une continuité de la démarche qualité
- Simplifier la démarche qualité et donner davantage d'autonomie aux services (notamment sur les éléments de preuve)
- Assurer une démarche qualité unique et harmonisée



PRÉSENTATION DES MODULES

Module 1 :

Qualité de service et relations aux usagers

1.1 : Accueil physique

1.2 : Accueil téléphonique

1.3 : Site internet et démarches en ligne

1.4 : Courriers courriels

1.5 : Ecoute des usagers

Module 2 :

Pilotage

Responsabilité et animation de la démarche

Gestion documentaire et suivi de l'activité

Formation

Comité usager et amélioration continue

Eco-responsabilité

Module 3

Délivrance de titres sécurisés

Module 4

Délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France

Module 5

Relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect des lois

Module 6

Pilotage des politiques interministérielles

Module 7

Polices administratives liées à la sécurité

Module 8

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

PRÉSENTATION DU FORMAT DE LABELLISATION




	Préfectures avec CERT	Préfectures sans CERT	Sous-préfectures dotées d'un CERT	Sous-préfectures sans CERT	
Labellisation	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Sur la base du volontariat	= Module 1+2
Module métier « délivrance de titres sécurisés »	Obligatoire		Obligatoire		= Module 3
Autres modules métiers	Au minimum un deuxième module métier supplémentaire au choix	Au minimum deux modules métiers au choix	La sous-préfecture peut choisir sur la base du volontariat un ou plusieurs modules métiers supplémentaires	Au minimum un module métier au choix	= Module 4/5/6/7/8 au choix



RÉFÉRENTIEL QUALI-ATE

Il est composé de 2 documents principaux :

- **Un tableau synthétique** présentant les engagements , sous-engagements et méthodologie de contrôle
- **Une notice explicative** présentant des exemples d'éléments de preuve

<p>5. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.</p> 	<p>5.1 Nos espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés, propres, et ordonnés, avec une température régulée. L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état, un espace dédié à l'écriture, et les usagers ont la possibilité d'utiliser des toilettes.</p> <p>5.2 La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil.</p>	<p>Vérification des modalités de réactivité mises en œuvre en cas d'incidents dégradant la propreté des locaux. Vérification de l'accessibilité des toilettes.</p> <p>Existence d'un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</p> <p>Examen des moyens mis en œuvre ou des modalités pour garantir la confidentialité.</p>
--	---	---

5. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

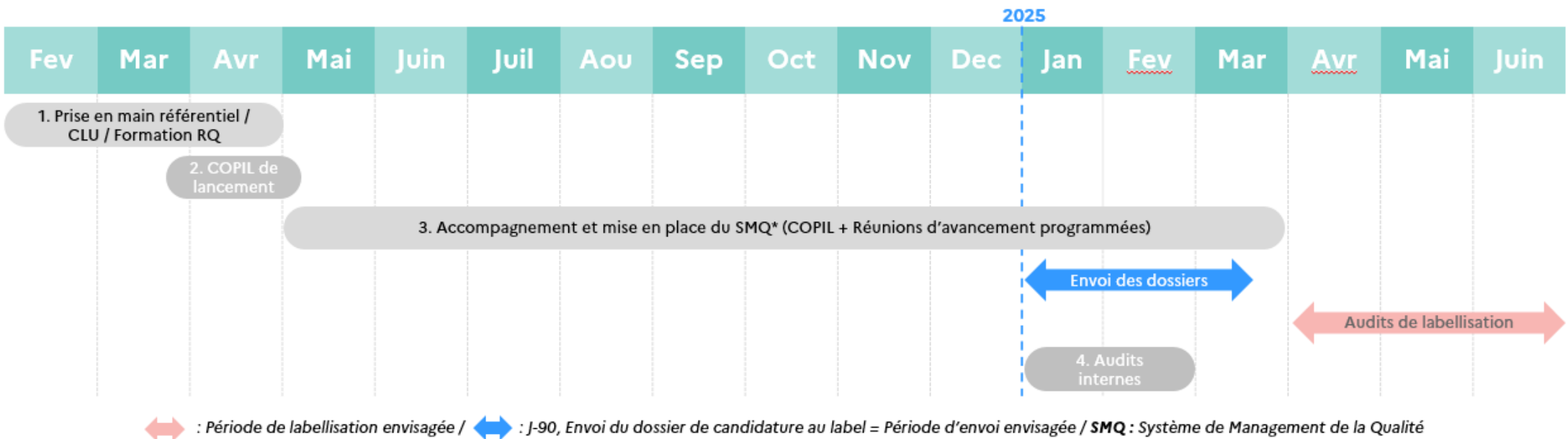
5.1 Nos espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés, propres et ordonnés, avec une température régulée. L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état, un espace dédié à l'écriture, et les usagers ont la possibilité d'utiliser des toilettes.

5.2 La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil.

Exemples d'éléments de preuve :

- Démarcation au sol à une distance suffisante;
- Réglage des hygiaphones;
- Dispositifs d'isolation sonore quand les locaux le permettent;
- ...

CALENDRIER PRÉVISIONNEL DE LABELLISATION



Les préfectures doivent être labellisées avant **le 31 décembre 2025**.



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉVOLUTIONS ENTRE QUAL-E-PREF ET QUALI-ATE



	QUAL-e-PREF	QUALI-ATE
Modules obligatoires	<p>2 Modules obligatoires :</p> <p><u>Module 1</u> : Relation générale avec les usagers</p> <p><u>Module 2</u> : Délivrances des titres (hors étrangers)</p>	<p>3 Modules obligatoires :</p> <p><u>Module 1</u> : Qualité de services et relations aux usagers</p> <p><u>Module 2</u> : Pilotage des démarches qualité et écoresponsabilité</p> <p><u>Module 3</u> : Délivrances des titres hors étrangers</p>
Engagement écoresponsable	X	✓
Convergence avec le programme Service public + (JDMA..)	X	✓
Organisation d'un évènement de sensibilisation à la démarche qualité réunissant les usagers, partenaires, représentants par les services métiers (CERT,DMI)	X	✓
Possibilité de mutualiser le CLU (Comité Local des Usagers) et le CLAC (Comité local d'amélioration continue) en CLUAC	X	✓

SERVICES PUBLICS +

Il s'agit de la démarche qualité interministérielle présentant 8 engagements communs à tous les services publics.

Services publics + s'énonce sur 5 grands axes :

- Les engagements de service publics
- La transparence sur les résultats
- L'écoute des usagers (JDMA)
- La démarche d'amélioration continue
- La labellisation de la qualité de service (sur la base du volontariat)

SERVICES PUBLICS



SERVICES PUBLICS 

Les agents publics s'engagent pour des services

- + proches
- + simples
- + efficaces

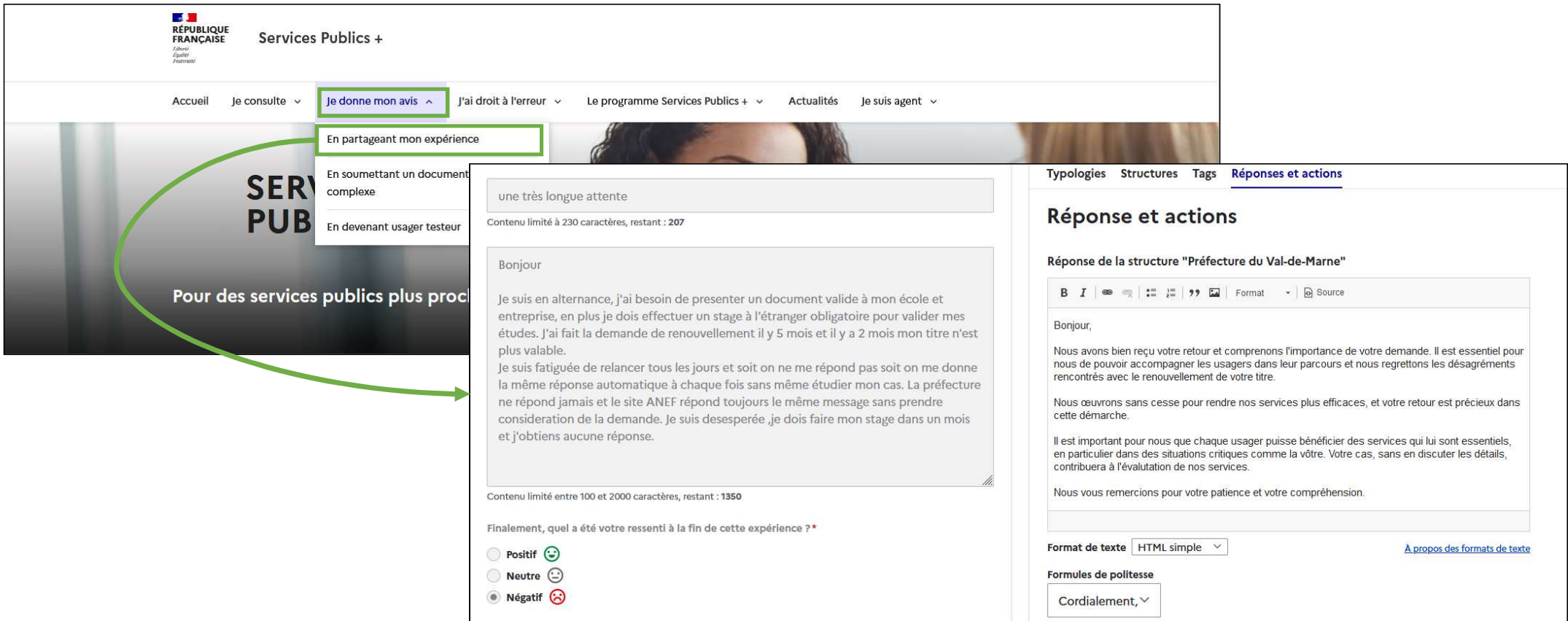
NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

 Vous aussi, donnez votre avis sur les services publics

* dans les conditions prévues par la loi

JE DONNE MON AVIS (JDMA)



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Services Publics +

Accueil Je consulte **Je donne mon avis** J'ai droit à l'erreur Le programme Services Publics + Actualités Je suis agent

SERVICES PUBLICS
 Pour des services publics plus proches

En partageant mon expérience
 En soumettant un document complexe
 En devenant usager testeur

une très longue attente
 Contenu limité à 230 caractères, restant : 207

Bonjour
 Je suis en alternance, j'ai besoin de présenter un document valide à mon école et entreprise, en plus je dois effectuer un stage à l'étranger obligatoire pour valider mes études. J'ai fait la demande de renouvellement il y a 5 mois et il y a 2 mois mon titre n'est plus valable.
 Je suis fatiguée de relancer tous les jours et soit on ne me répond pas soit on me donne la même réponse automatique à chaque fois sans même étudier mon cas. La préfecture ne répond jamais et le site ANEF répond toujours le même message sans prendre consideration de la demande. Je suis désespérée, je dois faire mon stage dans un mois et j'obtiens aucune réponse.
 Contenu limité entre 100 et 2000 caractères, restant : 1350


Finalement, quel a été votre ressenti à la fin de cette expérience ? *

Positif 😊
 Neutre 😐
 Négatif 😞

Typologies Structures Tags **Réponses et actions**

Réponse et actions

Réponse de la structure "Préfecture du Val-de-Marne"

B I  Format Source

Bonjour,
 Nous avons bien reçu votre retour et comprenons l'importance de votre demande. Il est essentiel pour nous de pouvoir accompagner les usagers dans leur parcours et nous regrettons les désagréments rencontrés avec le renouvellement de votre titre.
 Nous œuvrons sans cesse pour rendre nos services plus efficaces, et votre retour est précieux dans cette démarche.
 Il est important pour nous que chaque usager puisse bénéficier des services qui lui sont essentiels, en particulier dans des situations critiques comme la vôtre. Votre cas, sans en discuter les détails, contribuera à l'évaluation de nos services.
 Nous vous remercions pour votre patience et votre compréhension.

Format de texte HTML simple [A propos des formats de texte](#)

Formules de politesse
 Cordialement,



84 %

Taux de **satisfaction globale**
des usagers
pour la délivrance des titres ⁽¹⁾



91 %

Taux d'**appels décrochés**
en préfecture ⁽⁵⁾



32 jours

Délai moyen de délivrance
des **CNI-passeports** ⁽²⁾



44 jours

Délai moyen de délivrance
des **permis de conduire** ⁽³⁾



7 jours

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



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) ⁽⁶⁾

(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) Donnée trimestrielle 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 dématérialisée complète faite par l'utilisateur en mairie et la date de réception du document finalisé en mairie). Source ANTS.

(3) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre le dépôt de la demande dématérialisée complète et la date de remise en main propre du titre à l'utilisateur par La Poste). Source ANTS.

(4) Donnée trimestrielle nationale pour toutes les demandes de CIV-cartes grises (délai entre la date de l'enregistrement de la demande de l'utilisateur dans les systèmes informatiques et la date de la remise du titre). Source : ANTS.

(5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.

(6) Enquête conduite auprès d'un panel d'utilisateurs sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.

ACTIONS REALISÉES DEBUT 2024

- Autodiagnostic de la préfecture
- Autodiagnostic de la sous-préfecture de l'Haÿ-les-Roses
- Autodiagnostic de la sous-préfecture de Nogent sur Marne
- Autodiagnostic de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 5 : MODÈLES DE COURRIELS ADRESSÉS AUX USAGERS PAR LES BUREAUX



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

► EXEMPLES DE COURRIELS DU BUREAU DU COURRIER ET DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Réglementation générale DCL

----- Message original -----

Sujet : [INTERNET] Carte de guide-conférencier

De : pref94@hebergement2.interieur.gouv.fr

Pour : prefecture@val-de-marne.gouv.fr

Date : 13/01/2024 21:05

L'information suivante a été collectée le 13/01/2024 21:05:

1 sur 2

15/02/2024 10:07

Re: [INTERNET] Carte de guide-conférencier

Vous êtes: Un particulier

Nom: [REDACTED]

Prénom: [REDACTED]

Adresse électronique: [REDACTED]

Adresse postale: [REDACTED]

Code postal: [REDACTED]

Ville: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

Sujet: Carte de guide-conférencier

Destinataire: Préfecture - informations générales

Message: Bonjour, En décembre 2023, j'ai fait la demande de la carte de guide-conférencier auprès de la préfecture du Val-de-Marne en envoyant par courrier tous les documents demandés. Je n'ai reçu aucun retour suite à cette démarche.

Pourriez-vous me confirmer que mon dossier est bien traité actuellement ? Je vous remercie. Bien cordialement. [REDACTED]

Réponse apportée par le bcru

Sujet : Re: [INTERNET] Carte de guide-conférencier

De : PREF94 PREFECTURE <prefecture@val-de-marne.gouv.fr>

Date : 15/01/2024 16:40

Pour : [REDACTED]

Bonjour Monsieur,

Nous accusons réception de votre courriel du 13/01/2024.

Nous le transmettons ce jour à la Direction compétente pour vous répondre, à savoir la Direction de la Citoyenneté et de la légalité.

Si vous souhaitez ultérieurement la joindre directement, vous pourrez le faire à l'adresse mail suivante : pref-regl-gen@val-de-marne.gouv.fr

Cordialement

Le Bureau du Courrier et des Relations avec les Usagers de la Préfecture du Val-de-Marne

CLI

**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE** | Préfecture du Val de Marne
Secrétariat Général Commun Départemental
Direction des Ressources Humaines et des Moyens
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Bureau du Courrier et des Relations avec les Usagers

21 - 29 avenue du Général de Gaulle, 94038 CRETEIL CEDEX,
Tel :
www.val-de-marne.gouv.fr

25/03/2024

Cellule Qualité

33



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

▶ EXEMPLES DE COURRIELS DU BUREAU D'ASILE ADRESSÉS AUX USAGERS

Réponses-types apportées par le service métier sur la boîte mail fonctionnelle

Madame, Monsieur,

Le bureau de l'asile accuse réception de votre message.

Une réponse à votre demande sera apportée sous 5 jours ouvrés.

Dans l'attente, vous pouvez consulter notre site internet via le lien suivant: <https://www.val-de-marne.gouv.fr/Demarches-administratives/Etrangers-vos-demarches-dans-le-Val-de-Marne/Asile>

Si votre message concerne l'un des points suivants, merci de suivre les indications ci-dessous :

- dépôt d'une première demande de TITRE DE SEJOUR ou dépôt d'une demande de RENOUELEMENT D'UN TITRE DE SEJOUR expirant dans les deux prochains mois :

Cette démarche s'effectue désormais exclusivement par voie dématérialisée sur <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/sejour/triage-demandeur>

- demande de duplicata de votre titre de séjour (en cas de vol ou de perte) ou pour signaler un changement d'adresse (si vous êtes détenteur d'un titre de séjour) démarche à effectuer sur internet <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>

- demande de titre de voyage (première demande ou renouvellement) : démarche à effectuer sur <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/sejour/document-voyage>

Ceci est un message automatique. Merci de ne pas y répondre.

Cordialement,

Bonjour,

Merci M./Mme.... de vous présenter au guichet n°18 du bureau de l'asile de la préfecture du Val-de-Marne située au 21-29 avenue du général De Gaulle, 94000 Créteil le 16/02/2024 à 9h (renouvellement).

Vous devrez vous munir des documents suivants :

- ancienne attestation de demande d'asile*
- domiciliation de moins de 3 mois dans le département du Val-de-Marne*

A noter qu'il faudra aussi vous munir de ce mail de convocation en version numérique ou papier pour pouvoir accéder à la préfecture.

Merci de vous y présenter 15 minutes avant l'horaire de rendez-vous.

Cordialement,



EXEMPLES DE COURRIELS DU BUREAU DE LA NATURALISATION ADRESSÉS AUX USAGERS

Réponse apportée pour une demande de naturalisation par décret

Bonjour,

- En réponse, depuis le 26 juillet 2021, si vous êtes domicilié(e) dans le Val de Marne et que vous souhaitez effectuer une demande de naturalisation **PAR DÉCRET**, une procédure de dépôt en ligne des dossiers a été mise en place par le Ministère de l'Intérieur.

Vous n'avez plus à prendre rendez-vous pour venir déposer votre dossier de naturalisation PAR DÉCRET.

Vous pouvez déposer votre dossier en ligne, de manière sécurisée, depuis votre ordinateur **OU** votre tablette **OU** votre smartphone

via le lien <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr>.

- Nous vous rappelons par ailleurs que les actes d'état civil étrangers n'ont pas de date limite de validité et que seuls les actes d'état civil français doivent être datés de moins de 3 mois au dépôt du dossier.

Cordialement,

EXEMPLES DE COURRIELS DU BUREAU DE LA NATURALISATION ADRESSÉS AUX USAGERS

Réponse apportée pour une demande de naturalisation par déclaration de conjoint de français

Bonjour,

En réponse et afin qu'un rendez-vous puisse vous être donné dans le cadre de **votre déclaration en qualité de conjoint de français**, merci de bien vouloir **indiquer** votre adresse, la date de votre mariage, si votre conjoint(e) était déjà français(e) au moment du mariage et si votre dossier est d'ores et déjà constitué et complet conformément à la liste des pièces à fournir jointe.

Il conviendra, lors de votre réponse, de **transmettre** la première page de votre formulaire de demande remplie, la preuve d'assimilation linguistique (diplôme français ou attestation de réussite à un test de français) que vous êtes en mesure de présenter ainsi que votre titre de séjour.

Vous veillerez bien à répondre en laissant l'historique de la conversation.

Cordialement,



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 6 : DÉMARCHE ÉDITORIALE DU BUREAU DE LA COMMUNICATION INTERMINISTÉRIELLE

DÉMARCHE ÉDITORIALE DU BUREAU DE LA COMMUNICATION INTERMINISTÉRIELLE

- **Objectifs :**
 - Définition et pilotage de la communication des services de l'État
 - Choix des sujets et thèmes à valoriser

- **Programmation :**
 - Réunions de programmation hebdomadaire
 - Choix du format de communication (a minima réseaux sociaux)
 - Dates récurrentes → anticipation des projets de communication
 - Dates de fermetures exceptionnelles : J-7 sur le site et J-2 sur les réseaux sociaux



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PARTIE 7 : MOMENTS D'ÉCHANGES



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Nous vous remercions pour votre
écoute.**