

## Usager·ère



**LOLA**, 20 ans

Originaire de Tunisie, Étudiante sage-femme à l'Université de Nîmes, en France depuis 3 ans pour ses études

*Sa demande :* Obtenir un récépissé en attendant le renouvellement de son titre.

### Problématique

- La date du RDV pour le renouvellement est après la date de péremption de son titre.

### Besoins

- Obtenir un récépissé avant le RDV
- Savoir à quel moment se déplacer à la Préfecture pour ne pas avoir à revenir.
- Ne pas rater de journée de cours pour faire ses démarches.

### Parcours

1. Prise de RDV sur le site internet de la Préfecture
2. Un mois avant la péremption : elle se rend à la Préfecture pour avoir un récépissé :
  - Fait la queue à l'extérieur
  - Fait la queue au guichet renseignements
  - Elle doit revenir plus tard
3. Une semaine avant la péremption elle revient :
  - Fait la queue à l'extérieur
  - Fait la queue au guichet renseignements
  - Elle doit revenir plus tard
4. La veille de la péremption elle revient
  - Fait la queue à l'extérieur
  - Fait la queue au guichet renseignements
  - Elle obtient un ticket pour un RDV au guichet

### Maitrise de la langue



### Maitrise des outils informatiques



### Sources d'informations



Site internet de la Préfecture



Agents du guichet

## Usager·ère



**Nouri**, 16 ans

Originaire du Mali, en France depuis 2 ans. A été accompagné par le Conseil Départemental puis par une association.

*Sa demande :* Obtenir une carte de séjour

### Problématique

- Sa demande de RDV date de 8 mois
- Il est obligé de louper l'école pour venir à la Préfecture
- Stress généré par le délais de traitement du dossier

### Besoins

- Avoir des informations sur le dossier en cours
- Son accompagnatrice manque d'information sur les délais

### Parcours

1. Accompagnement par le département
2. Relais vers une association
3. Prise de RDV à la Préfecture pour déposer le dossier via l'association
4. Attente (8 mois)
5. Rendez-vous à la Préfecture :
  - Passage direct à l'espace rendez-vous
  - Attente de son tour

### Maitrise de la langue



### Maitrise des outils informatiques



### Sources d'informations



Association

## Usager·ère



**Habib, 45 ans**

Originaire du Sénégal, travailleur social.  
Il a un titre de séjour et a fait les démarches pour déposer un dossier de demande pour sa femme Sénégalaise.

**Sa demande :** Obtenir un duplicata de son titre perdu et savoir où en est le dossier de sa femme déposé il y a 8 mois.

### Problématique

- Il a perdu sa carte de résident.
- Il n'ont aucune nouvelle du dépôt de dossier de sa femme.
- Il souhaite adresser un courrier mais ne sait pas si ce sera utile.

### Besoins

- Obtenir un duplicata de sa carte de résident.
- Savoir où en est le dossier de sa femme.

### Parcours

1. Obtention de son titre de séjour
2. Mariage avec sa femme
3. Dépôt de dossier pour un rapprochement familial via l'OFII.
4. 6 mois après, l'OFII leur dit de s'adresser à la Préfecture
5. Dépôt de dossier pour le titre de séjour de sa femme
6. Naissance d'un enfant
7. Dépôt de pièces complémentaires pour le dossier de sa femme + demande où en est le dossier de sa femme : pas de réponse
7. Perte de son titre de séjour
8. Se présente à la Préfecture pour obtenir un duplicata :
  - Fait la queue
  - Passe au guichet renseignements
  - Obtient un ticket pour les guichets de RDV

### Maitrise de la langue



### Maitrise des outils informatiques



### Sources d'informations



Associations :  
Croix-Rouge, CIMAD



OFII



Agents du guichet

## Agent



**Tatiana,  
agent d'accueil  
général**

### Connaissance de la procédure



« la réglementation  
est trop complexe on  
peut pas renseigner »

### Rôle dans la procédure

- Agent de l'accueil général de la Préfecture
- Elle renseigne sur tout sauf le service étranger

### Type d'informations transmises

- Renseignement sur toutes les procédures hors étrangers
- Les questions qu'on leur pose :
- prix du timbre
  - obtenir les formulaires
  - péremption du récépissé : que faire ?

### Besoins en terme d'information

- Améliorer la signalétique pour être mieux identifiée

**Ressentis**

- Les réglementations sont trop complexes pour donner des informations
- Les conditions d'accueil ne sont pas terribles

## Agent



**Justine,  
chefe du bureau  
des étrangers**

### Connaissance de la procédure



« Il y a pas de  
solution miracle sauf  
que tout le monde  
soit aidé dans la  
constitution des  
dossiers »

### Rôle dans la procédure

- Direction des procédures du bureau des étrangers

### Type d'informations transmises

- Modifications légales au niveau des procédures
- Fonctionnement interne

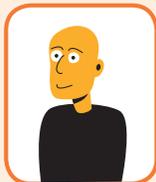
### Besoins en terme d'information

- Faire passer de l'info claire en interne
- Fournir des documents à jour aux agents

**Ressentis**

- Le rôle de la Préfecture n'est pas dans l'accompagnement
- Les outils de travail ne sont pas adaptés «AGDREF c'est le minitel»

Agent



**Almir,  
agent de  
sécurité**

Connaissance de  
la procédure



«Beaucoup reviennent  
parce qu'ils sont  
anxieux.»

Rôle dans la procédure

- Canaliser les flux d'usagers
- Faire entrer les usagers ayant rendez-vous
- Régler les situations conflictuelles en amont
- Interdire l'accès lorsqu'il y a trop de monde

Type d'informations transmises

- Motifs de rendez-vous
- Horaires et modalités d'accueil
- Conseil sur les horaires

Besoins en terme d'information

- Pouvoir orienter ou rediriger les usagers

**Ressentis**

- Beaucoup de stress généré par l'attente
- Les gens se déplacent parce qu'ils n'ont pas de nouvelles
- La prise de RDV est trop compliquée pour les usagers

Agent



**Stéphanie,  
agent d'accueil  
renseignement**

Connaissance de  
la procédure



« on les renvoie sur le  
site du ministère pour  
les infos générales »

Rôle dans la procédure

- Reçoit les usagers qui ont besoin d'un renseignement, d'un formulaire ou qui veulent connaître l'avancement d'un dossier

Type d'informations transmises

- Renseignement sur toutes les procédures
- État d'avancement d'un dossier

Besoins en terme d'information

- Comprendre la demande et donner la bonne information

**Ressentis**

- Manque de temps au guichet pour aller chercher les informations précises
- Juste pour un renseignement il faut faire la queue

Agent



**Justine,  
agent de  
pré-accueil**

Connaissance de  
la procédure



« si on peut leur  
éviter de faire la  
queue pendant 2h »

Rôle dans la procédure

- Prêter main forte à l'agent de sécurité
- Mettre en place les files
- Vérifier que les gens sont au bon endroit
- Fluidifier les flux d'usagers, orienter

Type d'informations transmises

- Orientation
- Information de premier niveau pour éviter de faire la queue

Besoins en terme d'information

- Pouvoir orienter ou rediriger les usagers

**Ressentis**

- Mauvaise compréhension des consignes
- Problèmes de traitement des dossiers qui génère du stress

Agent



**Gael,  
agent d'accueil  
remise de titre**

Connaissance de  
la procédure



« En tant que  
vacataire je connais  
pas toutes les  
procédures »

Rôle dans la procédure

- Accueillir ceux qui viennent chercher leur titre
- Donner les titres

Type d'informations transmises

- Distribution du titre

Besoins en terme d'information

- Pouvoir renseigner sur d'autres procédures
- Connaître les délais liés aux procédures

**Ressentis**

- Souvent des questions auxquelles on ne peut pas répondre parce qu'on est pas complètement formés.