

Améliorer la qualité de service  
au bénéfice des usagers

# Sécuriser et fiabiliser l'information des bureaux d'accueil des étrangers en Occitanie

---

*la Bobine*



## Synthèse du projet

La Bobine (Sophie Krawczyk), Solène Chirossel.  
Janvier - juillet 2020

# Sommaire

## 1. Description des enjeux

## 2. Contexte

## 3. Méthodologie globale

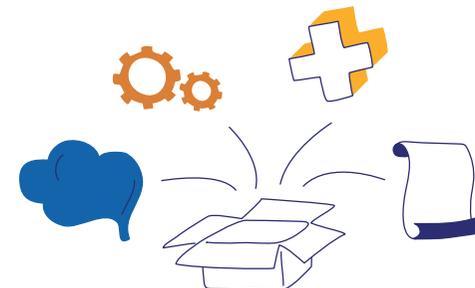
## 4. Les productions

- . Le flyer d'urgence
- . Les fiches procédures
- . Les autres documents d'information
- . Le site internet

## 5. Essaimage et test des solutions

## 6. Recommandations

## 7. Annexes



# 1. Description des enjeux

Les services d'accueil des étrangers en préfectures font face à de multiples problématiques quant à l'accueil du public, la gestion des flux mais aussi la diffusion et la compréhension des informations transmises.

Les services sont confrontés à un grand nombre de demandes et de situations complexes alors que les effectifs restent constants et les capacités d'accueil limitées. Les usagers ayant des difficultés à obtenir un rendez-vous ou à trouver une information fiable par leurs propres moyens, beaucoup se déplacent en préfecture et multiplient les canaux pour espérer une réponse. La charge de travail des préfecture s'alourdit, les délais s'allongent ce qui génère insatisfaction et stress autant du côté des agents que des usagers.

Les informations concernant les démarches à suivre, les modalités de prise de rendez-vous ou de dépôt de dossier sont complexes et peu explicites pour l'usager. Elles sont à la fois difficile à trouver et à comprendre, ce qui ne permet pas aux usagers d'être rassurés, ni aux intermédiaires d'accompagner facilement les usagers. Sur place, l'aménagement des espaces ou la signalétique ne sont pas toujours cohérents et les modalités de réception sont peu satisfaisantes pour les usagers. Tout ceci contribue à augmenter le stress généré par les démarches à effectuer, la tension au sein des espaces d'accueil et l'inconfort de tous.



## 2. Contexte

Face à ce constat, au cours de l'année 2019, le SGAR et l'agence de design social La Bobine ont organisé des ateliers avec certaines préfectures d'Occitanie (09, 30, 34 et 46) afin d'identifier la problématique commune à toutes.

Malgré des fonctionnements différents, les préfectures se sont accordées sur l'enjeu suivant :

### Sécuriser et fiabiliser l'information en amont de la venue des usagers en préfecture

Afin de minimiser l'afflux de personnes les jours d'ouverture et de 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. C'est un enjeu commun à tous les bureaux d'accueil des étrangers.

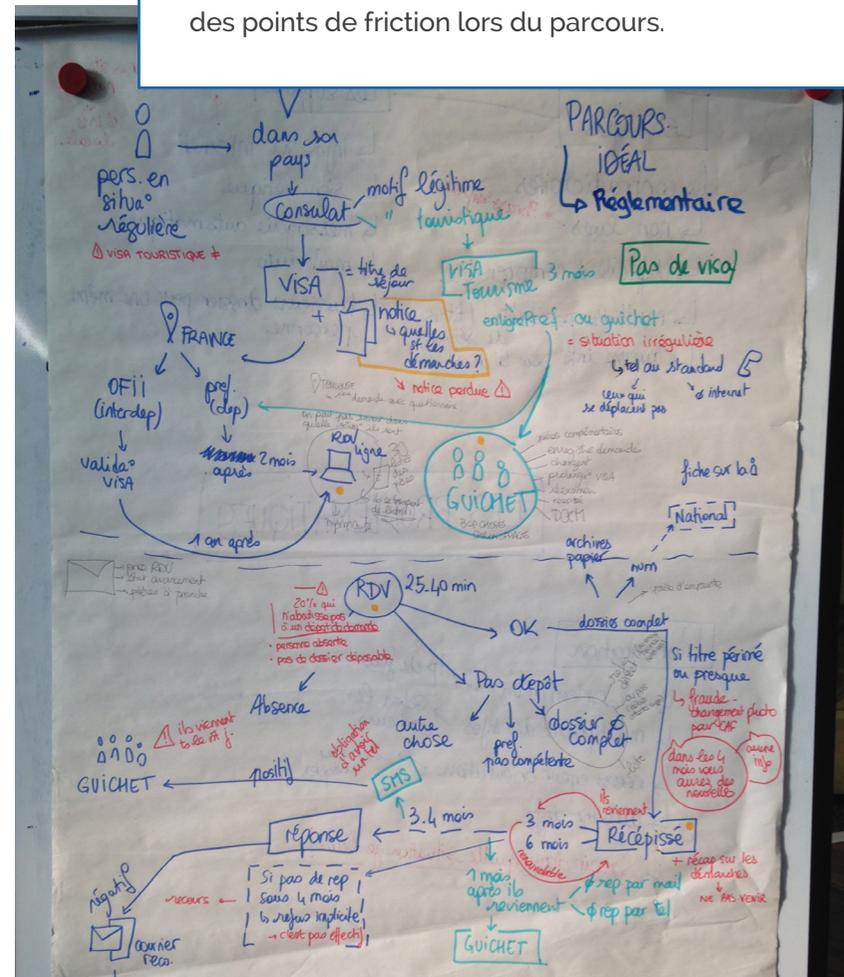
Co-construction du parcours de l'utilisateur en préfecture

### Première rencontre avec les préfectures

Une première rencontre entre les préfectures du Gard, Haute-Garonne, Tarn-et-Garonne, Ariège, Lot, a eu lieu au siège du SGAR à Toulouse.

Cette rencontre a permis de mettre en commun les problématiques rencontrées par les préfectures sur le volet accueil des étrangers.

Nous avons pu commencer à établir un parcours «type» des usagers étrangers de la préfecture et pointer chacun des points de friction lors du parcours.



## Atelier de test et amélioration des outils

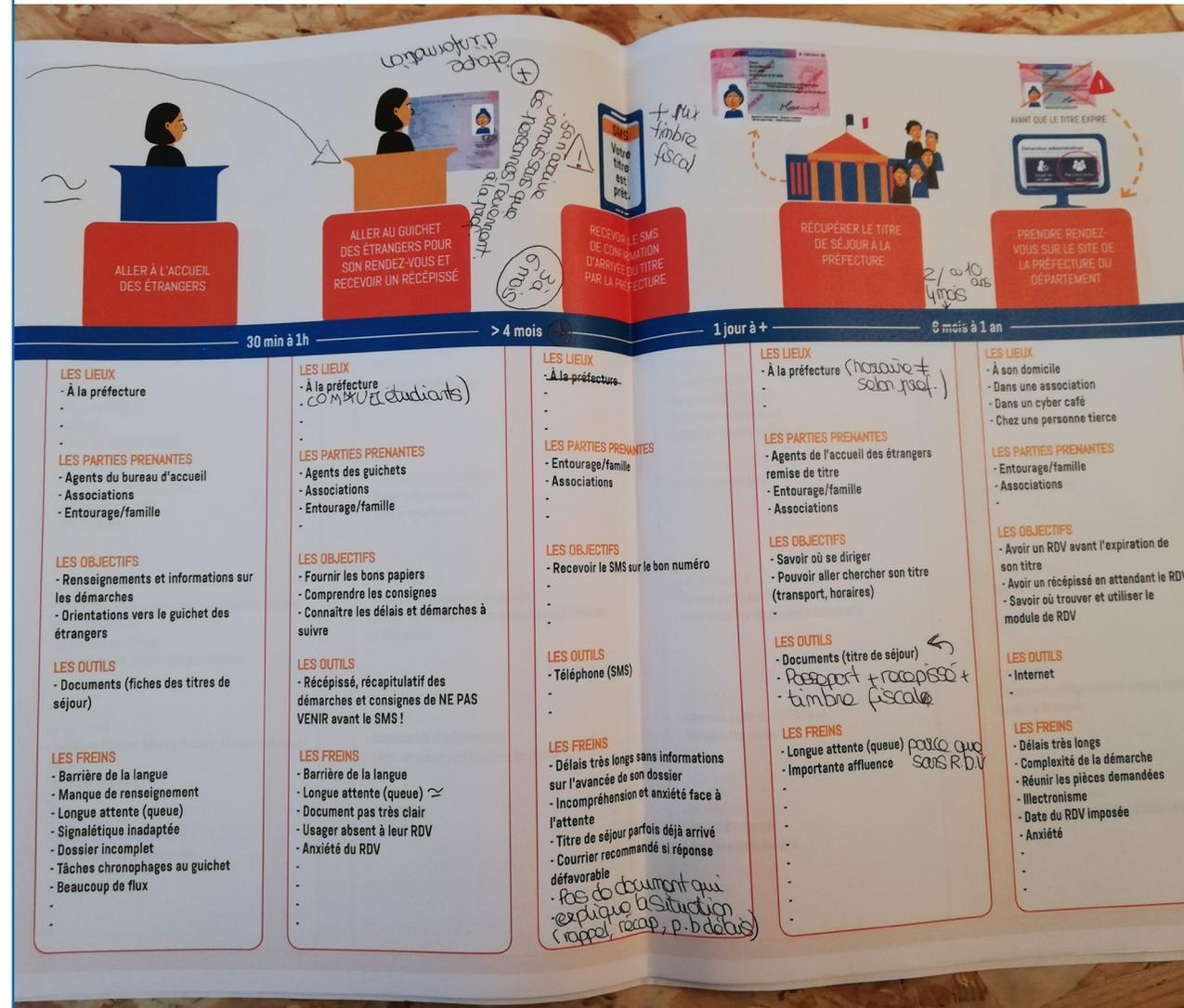
Un atelier s'est déroulé à Montpellier, rassemblant plusieurs partenaires : la Préfecture du Gard, le PIMMS de Nîmes, la Préfecture de l'Ariège, la Préfecture du Tarn-et-Garonne, la Préfecture de l'Hérault.

Lors de cet atelier 6 outils ont été présentés aux acteurs :

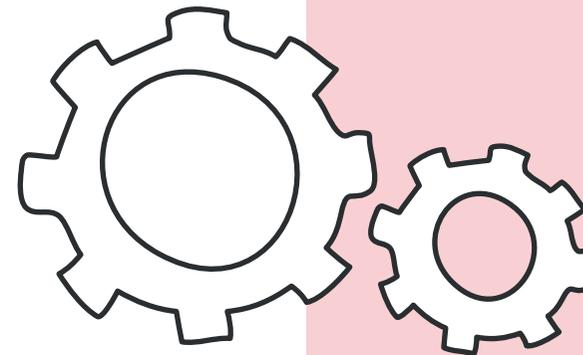
- Le parcours simplifié (je vais vous aider à vous situer dans le parcours afin d'ouvrir la discussion et mieux comprendre votre demande) (1)
- Les fiches incollables (je vais vous aider à comprendre les marches à suivre en qualifiant votre demande) (2)
- Un site internet plus adapté (je vais vous aider à prendre RDV sur internet facilement) (3)
- Les fiches pratiques (je clarifie les grandes étapes de la procédure et apporte les informations pratiques) (4)
- Le parcours détaillé (je met en évidence l'ensemble de la procédure par laquelle l'utilisateur va passer) (5)
- Un carton d'invitation suite au RDV sur internet (6)

Par des méthodologies ludiques et créatives, les participants ont confronté des profils d'utilisateurs à chacun de ces outils pour en vérifier la pertinence et les possibilités d'usage.

## Outil d'atelier : parcours détaillé de l'étranger en préfecture



### 3. Méthodologie globale



2019

- Octobre ● Rencontre et **présentation du projet** aux préfectures
- Novembre ● **Immersion en préfecture**  
**Prototypage des outils d'information**
- Décembre ● **Atelier de test** et d'amélioration des prototypes

2020

- Avril ● **Réunion de lancement** avec toutes les préfectures d'Occitanie, concentration sur 3 axes de travail :
    - création de "fiches procédures"
    - refonte de la partie "étranger" du site internet
    - travail sur la signalétique et l'affichage en préfecture
  - Mai ● **Immersion à la préfecture du Gard**
    - co-création d'un flyer d'information d'urgence à destination des usagers de la préfecture suite aux nouvelles modalités d'accueil d'accueil liées à la crise
    - visite des locaux et des mesures prises dans le cadre des règles sanitaires
    - aide à l'affichage et à l'organisation de la signalétique
- Co-conception de plusieurs supports d'information** avec les agents de la préfecture :
- flyer d'information d'urgence
  - fiches procédures : 11 fiches imagées qui récapitulent les procédures à suivre pour effectuer les démarches les plus courantes
  - tableau récapitulatif des procédures : par quel moyen effectuer les démarches
  - arbre décisionnel pour diriger les demandeurs de titre de séjour
- Tests de ces documents en préfecture** avec les agents et les usagers à plusieurs reprises

Juin

### Travail sur le site internet de la préfecture

- diagnostic approfondi de la partie "étrangers" du site
- travail en commun avec le Gard pour la refonte de l'arborescence et du contenu du site
- proposition complète de contenu pour le site
- implémentation de la nouvelle organisation en collaboration avec le webmaster du Gard, dans l'attente d'une proposition achevée par la préfecture du 82

**Mise en commun** de tout le travail avec les préfectures d'Occitanie et répartition du travail pour la suite

- envoi des documents à chacun
- travail sur le site de la préfecture du 82 avec insertion des documents à jour
- conception d'une banque de pictogrammes pour imager les supports créés

**Rencontre avec 3 associations** qui viennent en aide aux étrangers pour leur présenter les documents et recueillir leurs besoins, leurs retours sur les outils.

- rencontre avec le PIMMS, test des outils sur le terrain pendant 1 mois
- rencontre avec la CIMADE, test des outils et du site
- rencontre avec une classe du CADA : test de compréhension des outils, des pictogrammes, des consignes, etc.

**Ajustement des outils en fonction des retours**



### Point sur la conception des outils

Tous les documents ont été réalisés sous libre office afin que chacune des préfectures puissent s'en emparer, les modifier, les adapter et les faire évoluer.

Ils ont également été conçus de manière à pouvoir être facilement transférés sur les sites internet des préfectures et disponibles en téléchargement.

L'objectif est que chacune des préfectures puisse les tenir à jour et que les usagers, associations ou intermédiaires les retrouvent en téléchargement libre sur les sites des préfectures.

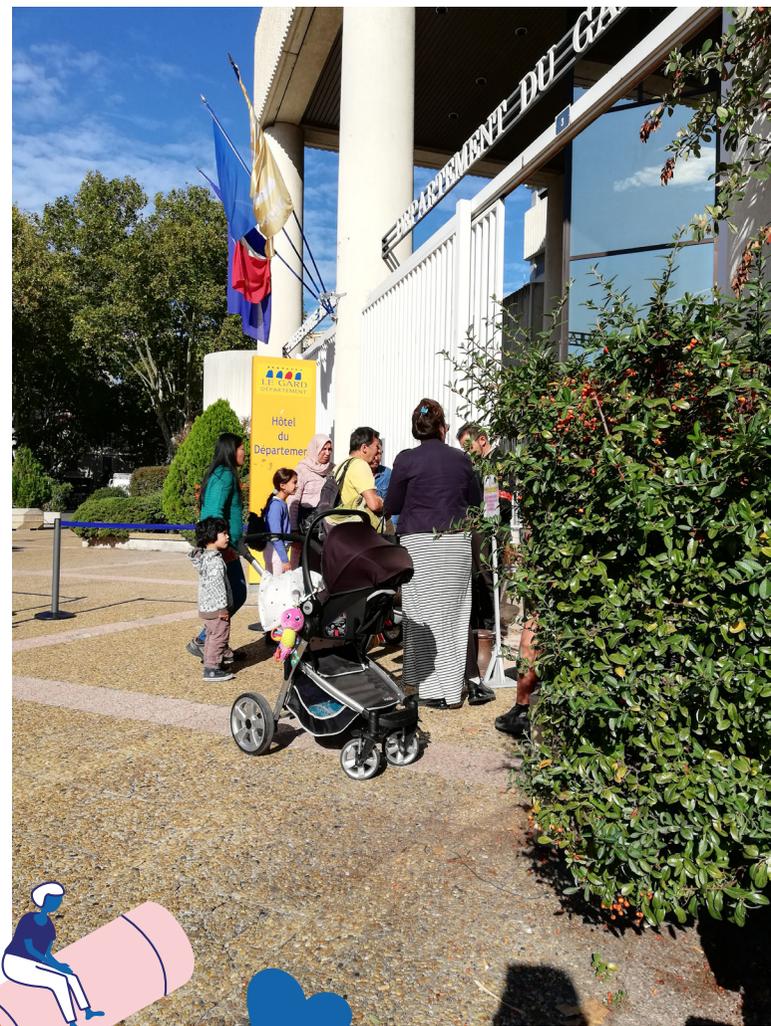
## Point sur l'immersion

La phase d'observation, de découverte et d'immersions est incontournable dans un processus d'analyse et d'amélioration de l'existant, notamment en design de services.

De nombreux éléments sont à observer pour réaliser une enquête de terrain efficace et récolter des données utilisables et communicables dans la suite du projet.

Les préfetures ayant pu exprimer leurs problématiques en amont et nous ayant exposé leur fonctionnement lors des ateliers, nous avons pu définir un parcours usager type, en visualisant tous les points problématiques de celui-ci. Des outils de communication et des améliorations de supports existants ont été imaginés suite à ces ateliers, nous avons dû les adapter au contexte sanitaire et confirmer leur pertinence dans la suite du projet.

Nous avons complété notre immersion avec la rencontre d'usagers et d'associations qui sont une aide ou un intermédiaire pour effectuer les démarches en préfecture. Un temps d'enquête auprès de ce public nous a permis d'affiner leurs besoins en terme d'information et les opportunités de conception d'outils.



# 4. Les productions

## Le flyer d'urgence

La mission ayant démarré suite à la crise du COVID, les procédures d'accueil du public ont dû être adaptées pour répondre aux normes sanitaires. Hormis sur convocation, dans le Gard et ailleurs, les usagers ne sont donc plus autorisés à pénétrer dans la préfecture pour obtenir des renseignements. La seule consigne donnée est de se référer au site internet de la préfecture pour chercher les informations.

Cela n'empêche pas les agents de la préfecture (vigile et agents détachés) de se retrouver face à des usagers ne maîtrisant pas l'outil informatique et ayant des incertitudes importantes quant à leurs situations.

En collaboration avec le bureau des étrangers nous avons réalisé un flyer avec les informations les plus importantes pour les usagers : prolongement de la durée de validité des titres, accès aux démarches, conditions de dépôt de dossier et de prise de rendez-vous.

Le flyer a été immédiatement mis en place et distribué par l'agent de sécurité à l'entrée de la préfecture. Ayant été réalisé sur un logiciel libre et accessible, les agents de la préfecture ont pu le mettre à jour à chaque modification des procédures internes.

LE BUREAU DU SÉJOUR DES ÉTRANGERS DE LA PRÉFECTURE DU GARD  
1 rue Guilleminet, Nîmes 30 000

**INFORMATIONS IMPORTANTES :**  
Suite à la crise sanitaire liée au COVID-19, la préfecture du Gard adapte ses modalités d'accueil et certaines procédures ont dû être modifiées.  
ici, nous vous indiquons les nouvelles marches à suivre.  
L'ACCUEIL DU PUBLIC SE FAIT MAINTENANT UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS.

**DOCUMENT DE CIRCULATION POUR ÉTRANGER MINEUR**  
Les demandes de document de circulation pour étranger mineur doivent être transmises par courrier.

**LISTE DES AUTRES DEMANDES À FAIRE PAS COURRIER**  
- Dépôt de pièces complémentaires  
- Visa e-Bur et retour à spécifique selon catégorie. Rendez-vous à partir de 4 semaines.  
- Paiement d'une taxe de régularisation  
- Renouvellement d'un récépissé de titre de séjour ou d'une autorisation provisoire de séjour  
Après avoir fait votre demande par courrier, vous serez convoqué par la préfecture si besoin.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT GÉNÉRAL VOUS POUVEZ :**  
- vous rendre sur le site de la préfecture, rubrique accueil des étrangers <http://www.gard.gouv.fr/>  
- nous contacter par courrier : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)

**DEMANDE DE TITRE DE SÉJOUR**  
Les demandes de titre de séjour se font maintenant par courrier.  
1. Téléchargez puis complétez le formulaire de demande de titre de séjour sur le site de la préfecture du Gard : / page d'accueil / "Informations pour les ressortissants étrangers"  
2. Allez sur le site : et suivez les indications pour identifier votre situation. La liste des pièces à fournir vous sera indiquée.  
3. Envoyez votre dossier complet dans une grande enveloppe timbrée avec :  
- vos noms  
- votre adresse  
- le formulaire complété  
- les photocopies des pièces de la liste

**RETRAIT D'UN TITRE DE SÉJOUR OU D'UN DCIM**  
Vous allez recevoir une date de rendez-vous par mail. Il ne faut pas venir en préfecture même si vous avez déjà reçu un SMS pour le retrait du titre de séjour.

version 1 du flyer

LE BUREAU DU SÉJOUR DES ÉTRANGERS ET LE BUREAU DE L'ÉLOIGNEMENT ET DE L'ASILE DE LA PRÉFECTURE DU GARD  
1 rue Guilleminet, Nîmes 30 000

**Informations importantes**  
Suite à la crise sanitaire liée au COVID-19, la préfecture du Gard adapte ses conditions d'accueil et certaines procédures ont été modifiées. Ici, nous vous indiquons les nouvelles marches à suivre.

- L'accueil du public se fait maintenant uniquement sur rendez-vous suite à une convocation par la préfecture.
- Tous les titres de séjour, visas long séjour et récépissés qui expirent entre le 16 mars et le 15 juin sont prolongés automatiquement de 6 mois et les attestations de demande d'asile qui expirent sur la même période sont prolongés de 3 mois.

**Renseignement général**  
Pour envoyer votre demande, aller sur le site de la préfecture : <http://www.gard.gouv.fr/>  
Plus cliquez sur la rubrique > prendre rendez-vous > accueil des ressortissants étrangers et suivez les instructions

Contactez-nous par mail : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)

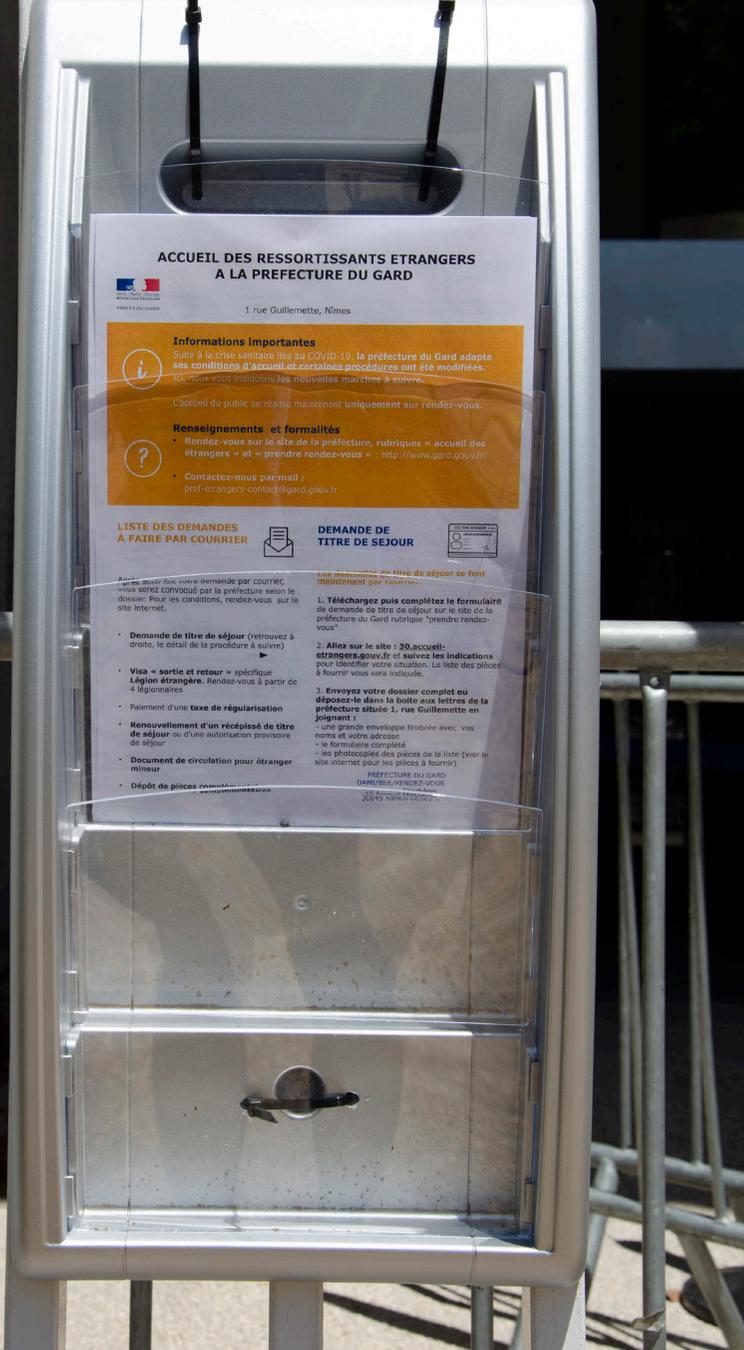
**POUR LES EMPLOYEURS**  
Au moins 2 jours ouvrables avant la date d'effet de l'embauche, l'employeur doit transmettre une demande de vérification pour s'assurer de l'existence d'une autorisation de travail de l'étranger qu'il souhaite embaucher.  
Vous devez joindre la copie du titre de séjour de l'étranger et tout envoyer par mail à : [pref-employeurs-etrangers@gard.gouv.fr](mailto:pref-employeurs-etrangers@gard.gouv.fr)  
Sans réponse de la préfecture dans un délai de deux jours ouvrables, la vérification de l'existence d'une autorisation de travail est réputée acceptée.

**DEMANDES DE NATURALISATION**  
Vous pouvez obtenir des renseignements en vous rendant sur le site : <http://www.gard.gouv.fr/Demarches-administratives/Demarches-etrangers/Naturalisation>

**PROLONGATION DE VISA POUR MOTIF EXCEPTIONNEL**  
Vous devez vous rendre sur le site internet de la préfecture pour télécharger le formulaire à remplir et la liste des pièces à fournir. Puis vous devez envoyer par mail les pièces à fournir (sauf la photo) ainsi que le formulaire rempli à l'adresse mail suivante : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr).

**ADMISSION EXCEPTIONNELLE AU SÉJOUR**  
Pour déposer une demande d'admission exceptionnelle au séjour, vous devez prendre rendez-vous par mail à l'adresse suivante : [pref-etrangers-edv-ass@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-edv-ass@gard.gouv.fr)

version n°7, définitive



La première version du flyer sur place

## Retours des professionnels sur le document

*"Ça me semble bien mais on a reçu l'ancienne version qui n'était pas claire et a posé beaucoup de question."*

*PIMMS de Nîmes*

*« Depuis que je peux leur distribuer le flyer, les personnes trouvent plus facilement le renseignement qu'ils cherchent. C'est bien pour eux et pour moi. » Agent de sécurité, préfecture du Gard*



## Retours des usagers sur le document

*« C'est pratique. On a trouvé l'information que l'on cherchait. On peut avoir les autres fiches que vous avez faites ? »*

# Les fiches procédures



La mission de 2019 avait prouvé la pertinence de la conception de fiches didactiques et illustrées détaillant chacune des étapes des procédures les plus courantes : demande de titre de séjour, renouvellement, document de circulation pour les mineurs, regroupement familial ou naturalisation. Nous avons donc poursuivi ce travail en sélectionnant les 11 démarches à expliquer avec les agents de la préfecture.

Toutes les fiches ont été co-construites autant sur le contenu que sur la forme, testées à différentes étapes par des usagers se rendant à la préfecture et validées par le bureau des étrangers.

Plusieurs étapes ont été nécessaires pour arriver à une version aboutie des documents :

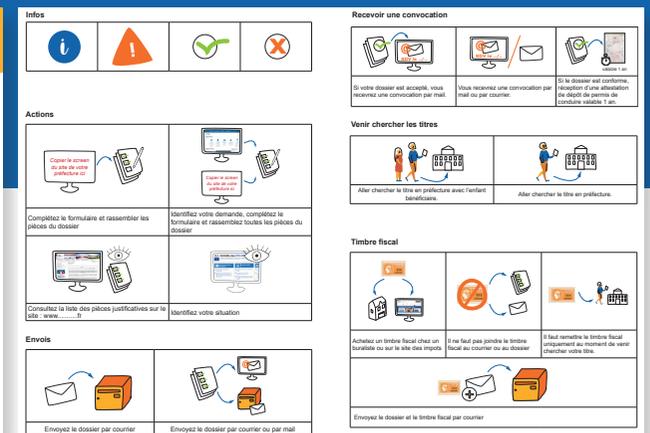
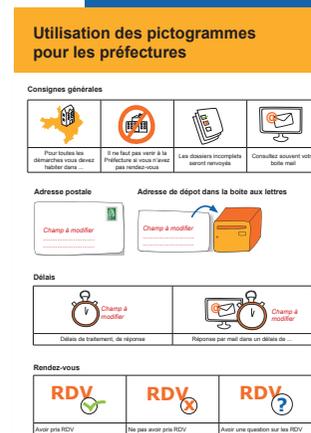
- **Vérification et mise à jour de toutes les procédures** en interne suite à la crise et à des changements fréquents de

modalités administratives.

- **refonte du contenu** : simplification du vocabulaire et de la tournure des phrases. Un gros travail a été mené afin de réussir à fluidifier les consignes et à les rendre accessible à ceux qui ont une moindre maîtrise du français et du jargon administratif, tout en respectant la validité des procédures.

- **création de pictogrammes pour illustrer le contenu** : Afin d'aider à la compréhension, nous avons réalisé des pictogrammes pour chacune des étapes des procédures. Il a été essentiel de tester auprès des personnes concernées la compréhension de ces pictogrammes et de les adapter au fur et à mesure.

Cette banque de pictogrammes a été distribuée à chacune des préfectures pour pouvoir alimenter les sites internet et les outils de communication, de manière uniforme.



## Exemple de simplification du contenu et de la forme (FAQ)

### I. VALIDITE DES DOCUMENTS DE SEJOUR ET DE TRAVAIL

#### 1.1. Je dispose d'un document autorisant le séjour en France qui expire entre le 16 mars 2020 et le 15 mai 2020, comment rester en situation régulière malgré la fermeture de l'accueil en préfecture ?

La durée de validité des documents, qui arriveraient à échéance entre le 16 mars 2020 et le 15 mai 2020, est prolongée **automatiquement** de 90 jours pour :

- Les visas de long séjour ;
- Les titres de séjour, quelle qu'en soit la nature, à l'exception des titres de séjour spéciaux délivrés au personnel diplomatique et consulaire étranger ;
- Les autorisations provisoires de séjour ;
- Les attestations de demande d'asile ;
- Les récépissés de demande de titre de séjour.

Le droit de séjourner en France, y travailler et bénéficier de droits sociaux est donc prolongé dans ces cas là.

Document justificatif à télécharger :

[http://www.gard.gouv.fr/content/download/36466/252870/file/77\\_COVID19%20titre%20de%20%C3%A9jour.pdf](http://www.gard.gouv.fr/content/download/36466/252870/file/77_COVID19%20titre%20de%20%C3%A9jour.pdf)



Document	Prolongation de la durée de validité	Quels sont mes droits et que dois-je faire ?
Titre de séjour (autre qu'un titre de séjour délivré au personnel diplomatique et consulaire étranger)	<b>La durée de validité est prolongée automatiquement de 90 jours</b>	<p>Durant cette période, vous pourrez continuer à séjourner en France, à travailler et à bénéficier des droits sociaux.</p> <p>Vous pouvez commencer à préparer votre demande pendant cette période. Le dossier est à déposer 1 mois avant la fin de validité de votre titre.</p>
Récépissé de titre de séjour		
Visa long séjour		
Autorisation provisoire de séjour		
Attestation de demande d'asile		



Rencontre avec des demandeurs d'asile pris en charge par le CADA/CAO La Luciole à Nîmes

### Retours des professionnels sur le document

*"On est persuadés de l'intérêt des fiches mais on se pose la question de la distribution étant donné qu'on n'accueille plus de public." Préfecture du 34.*

*"Peut-être en affichage à l'entrée ou disponible sur le site". Préfecture du 82.*



### Retours des associations sur le document

*"Les fiches devraient être téléchargeables sur le site de la préfecture, facilement. Ça nous aiderait beaucoup, pour le moment on échange des infos que chacun interprète à sa manière." PIMMS de Nîmes*

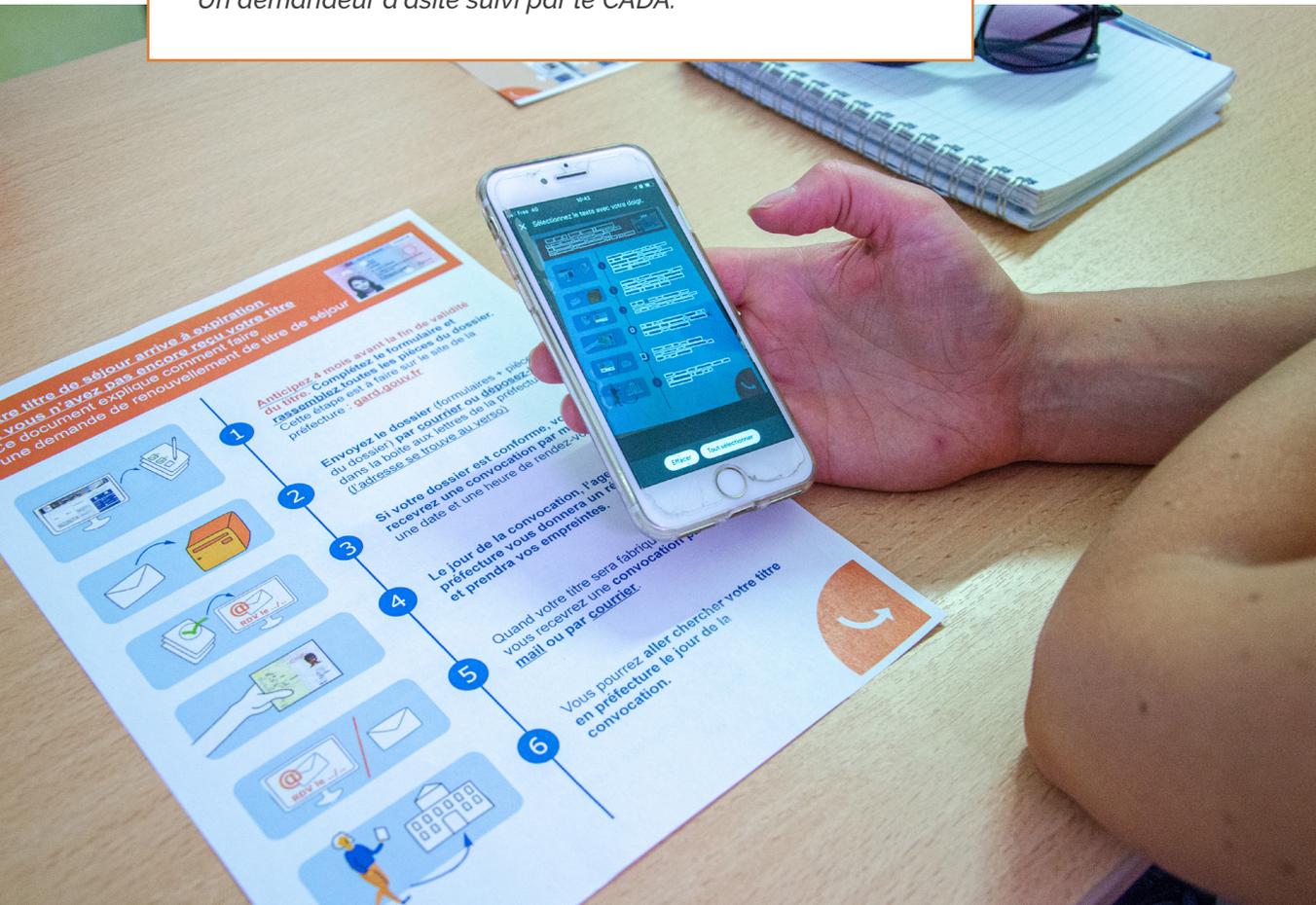
*"Il faudra qu'elles soient mises à jour très régulièrement. Et ajouter la date de mise à jour des fiches afin de savoir si c'est une procédure récente ou non." PIMMS de Nîmes*

*"Il y a encore trop de texte pour les usagers et certains mots sont difficile à comprendre" CADA de Nîmes*

## Retours des usagers sur le document

« Où se trouve le formulaire ? Ah, c'est au dos de la fiche, ce n'est pas très clair » Une demandeuse d'asile suivie par le CADA.

« Je comprends qu'avant le départ je dois demander sur internet, je dois aller à la préfecture que si j'ai rendez-vous » Un demandeur d'asile suivi par le CADA.



1

**Identifiez le titre de séjour auquel vous avez droit** ainsi que la liste des pièces à fournir.  
Retrouvez les informations sur le site : [30.accueil-etrangers.gouv.fr](http://30.accueil-etrangers.gouv.fr)  
(la procédure se trouve au verso)



2

**Complétez le formulaire et rassemblez toutes les pièces du dossier.**  
Cette étape est à faire sur le site de la préfecture : [gard.gouv.fr](http://gard.gouv.fr)  
(la procédure se trouve au verso)

Traduction des documents via google translate par tous les élèves de la classe du CADA.

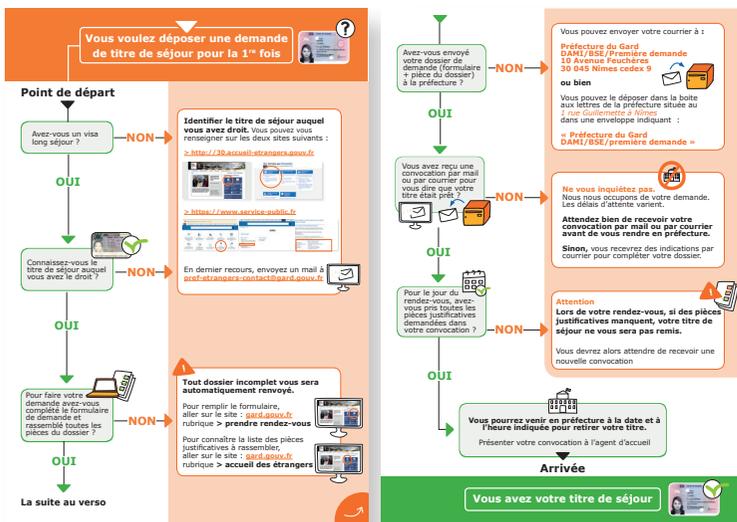


## L'arbre décisionnel

Une des difficultés rencontrée par les agents réside dans la qualification de la demande des usagers et dans la compréhension de leur dossier. En effet, les usagers ont souvent du mal à expliquer quelle est leur demande et ne savent pas toujours dire où en est cette dernière :

Le dossier a-t-il été déposé ? Une décision a-t-elle été prise ? Est-ce pour un renouvellement ou une première demande ? Où en est la personne dans sa démarche ? Quelles étapes restent-ils avant d'obtenir un titre de séjour ? Etc.

Ce document a pour vocation de faciliter la discussion à ce sujet en dirigeant la personne vers les étapes à valider avant de pouvoir atteindre l'objectif final. Si une des étapes n'a pas été faite, l'utilisateur comprend ce qu'il a à faire avant de pouvoir poursuivre la démarche.



## Retours des professionnels sur le document

« Ça pourrait être un outil de médiation entre agents et usagers et pour les intermédiaires. »

« Il faut avoir un public averti pour le comprendre »

« C'est intéressant parce que ça s'intègre dans l'ergonomie de notre site internet. » Préfecture du Tarn-et-Garonne

## Retours des associations sur le document

« Ça me semble clair. Ce document serait utile pour guider les salariés (noyés sous le flot d'information qui ne sont pas claires, qui ont été interprétées, ou parce qu'ils n'ont pas fait la démarche, ils partagent ensuite entre eux), mettre de la clarté dans le flot d'information, afficher et expliquer ça aux usagers. » PIMMS de Nîmes

« Le document est utile si on l'utilise en accompagnement avec un agent mais pas seul. Ils savent lire et écrire mais ne comprennent pas le sens des phrases. » PIMMS de Nîmes

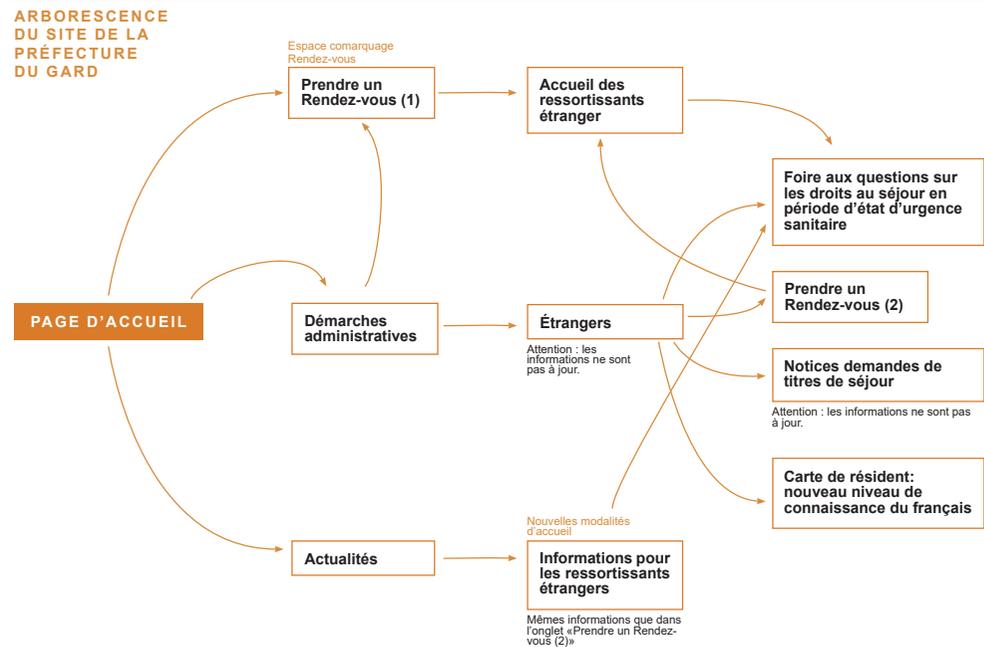
## Le site internet

Les usagers ne pouvant plus accéder aux guichets pour obtenir des renseignements, il devenait urgent de repenser l'ergonomie du site internet sur lequel tous sont renvoyés. Nous avons donc réalisé un diagnostic (en annexe) puis des propositions d'organisation du contenu et de l'arborescence du site de la préfecture du Gard (ci-contre).

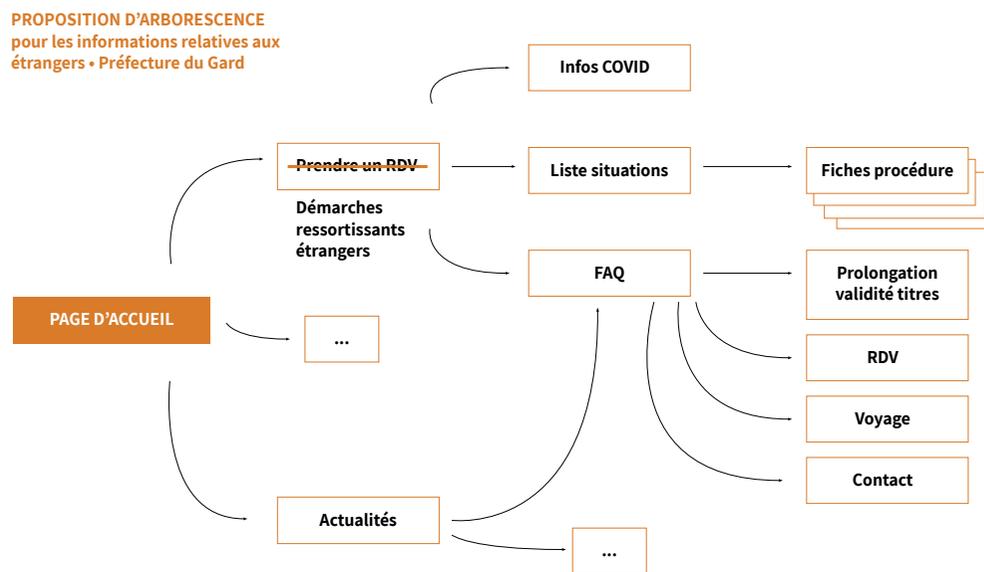
Globalement les contenus étaient disponibles à plusieurs endroits, pas tous à jour et beaucoup d'informations capitales n'étaient pas mises en valeur. Les chemins étaient multiples et complexes pour accéder à la bonne information. La mise en forme rendait la lisibilité de l'information compliquée.

Notre équipe a passé du temps auprès des agents de la préfecture en charge du bureau des séjours et de l'administration du site internet afin d'adapter les préconisations aux possibilités techniques. Ensemble nous avons pu simplifier l'accès à l'information sur le site en permettant aux agents de se mettre à la place des usagers. Les équipes de la préfecture ont pu se rendre compte des difficultés éprouvées par les étrangers pour trouver une information compréhensible et à jour.

La préfecture du 82 s'est aussi lancée dans cette démarche et le résultat final verra le jour à la fin de l'été. Le site du 82 intégrera les outils que nous avons proposé, avec les procédures adaptées et mises à jour. Chacune des préfectures pourra ensuite copier le modèle du site du Tarn-et-Garonne pour se mettre à jour.



Arborescence actuelle de la partie «étrangers» du site de la préfecture du Gard.



Arborescence proposée pour la partie «étrangers» du site de la préfecture du Gard.

## Avant/après page «prendre rendez-vous»

The screenshot shows the top part of the website. The header includes the logo of the Prefecture of Gard, the text 'Les services de l'État dans le Gard', and navigation links like 'Services de l'Etat', 'Politiques publiques', 'Actualités', 'Publications', 'Démarches administratives', and 'Vous êtes...'. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a large blue button labeled 'Prendre rendez-vous' with a right-pointing arrow. Below this button, there is a text box explaining that various organizations offer appointments and listing links for 'L'accueil des ressortissants étrangers', 'Echange de permis de conduire étranger', and 'Réservation d'une visite médicale obligatoire'. The footer contains 'Services de l'Etat', 'Plan du site', 'RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations', and 'Tous droits réservés SIG/DILA République Française © 2011'.

This screenshot shows the full page layout. On the left, there is a sidebar menu with categories like 'Titres de séjour', 'Regroupement familial', 'Document de Circulation pour Etranger Mineur (DCEM)', 'Visa', 'Démarches employeurs', 'Admission Exceptionnelle au Séjour (AES)', 'Prise en charge des mineurs', 'Demandeurs d'asile', 'Demande de naturalisation', 'Echange de Permis Etranger (EPE)', and 'Foire Aux Questions (FAQ)'. The main content area is titled 'Prendre Rendez-vous' and includes a sub-header 'Permis de conduire : Prendre RDV pour une visite m' Pour prendre RDV cliquer sur le lien suivant :'. Below this, there is a section 'Démarches pour les ressortissants étrangers' with an 'Informations générales' box containing icons and text: 'Pour toutes les démarches vous devez habiter dans le Gard.', 'Il ne faut pas venir à la préfecture si vous n'avez pas rendez-vous.', 'Les dossiers incomplets seront renvoyés.', and 'Consultez souvent votre boîte mail.'. A final section 'Informations importantes' lists updates related to COVID-19 and visa extensions.



## 5. Essaimage et tests des solutions

Une présentation des documents et de la démarche à toutes les préfectures a été organisée courant juin.

Chacune a pu exprimer ses besoins en terme de documents d'information et ses possibilités de mise en oeuvre des outils.

Les documents ont donc été remis sous format éditable à toutes les préfectures intéressées et chacune est donc à même de les modifier pour les adapter à ses procédures internes.

La préfecture du Tarn-et-Garonne a pris en main la refonte du site internet et pourra donc faire bénéficier les autres préfectures de leur travail. L'arborescence et l'organisation des informations au sein du site pourront être transférées sur les sites des autres préfectures.

Les documents d'information seront accessibles sur les sites internet des préfectures, en version papier sur place ou en affichage, selon les envies et possibilités de chacune des préfectures.

Les pictogrammes ont été livrés avec une notice d'utilisation afin que tous puissent s'en saisir et les utiliser sur support papier et numérique.

Un point d'étape sera fait avec les préfectures après quelques semaines d'utilisation des documents.



## 6. Recommandations

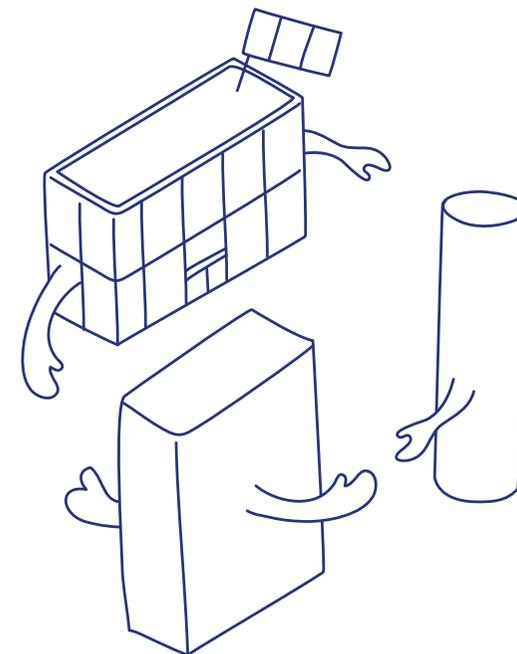
### LIEN PRÉFECTURES / ASSOCIATIONS

#### À court terme

- Mettre en place un interlocuteur privilégié dédié aux associations pour faire le lien et avoir une expertise sur les dossiers compliqués.
- Avoir une ligne téléphonique accessible pour les partenaires/ associations
- Mettre en place des envois systématiques aux associations lors des mises à jour des procédures
- Mettre en place des infos à sens unique envers les intermédiaires : telle demande est passée sur internet. Informer pour les changements.
- Créer du lien entre les associations et intermédiaires pour un échange de pratique et d'informations.

#### À moyen terme

- Organiser des rencontres / visites de la préfecture pour les associations : identifier les interlocuteurs, les fonctionnements, les problématiques communes, etc.
- Organiser des moments d'échanges de pratiques avec les intermédiaires mais aussi entre les préfectures
- Donner aux associations des informations particulières : état des délais, importance de tel ou tel aspect d'une procédure pour qu'ils puissent les relayer aux usagers.
- Permettre l'intégration des chefs de bureaux, agents, associations intermédiaires et usagers à la conception des futurs outils réalisés par les préfectures et/ou associations afin de valider ou invalider leur pertinence, de définir leur forme, d'affiner leur contenu, etc.

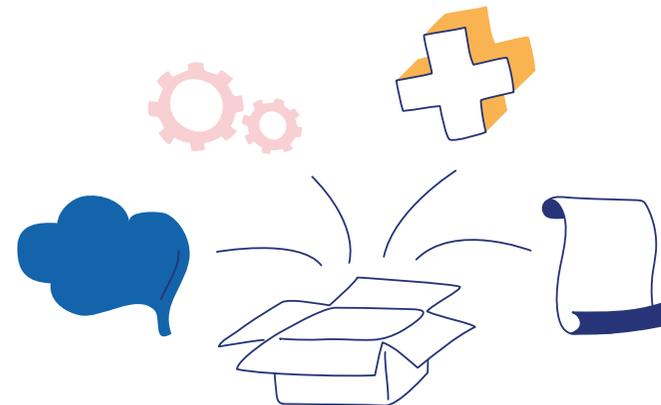


### À court terme

- **Mettre à jour** les documents dès que possible.
- **Rendre disponibles en téléchargement les documents** à jour sur le site de la préfecture : fiches procédures, flyer d'information, PDF des documents et formulaires à fournir pour la constitution des dossiers.
- Permettre à tous les usagers se déplaçant physiquement d'**avoir accès à un minimum d'information à emporter** à l'intérieur ou à l'extérieur des préfectures : information générale sur les modalités d'accueil, flyer, adresse du site, contact mail au minimum.
- **Ajouter la mention "mise à jour le : --/--/-- (date)"** pour tous les documents créés afin que chaque utilisateur puisse évaluer de sa pertinence dans le temps.
- **Mettre à jour, simplifier et hiérarchiser les documents** et signalétique affichés en préfecture.
- **Travailler les nouveaux documents à partir d'un logiciel éditable** (libre-office) pour une utilisation, modification et évolution multipartite.
- **Ajouter sur le site internet directement les liens URL** vers les sites mentionnés ou documents à télécharger.

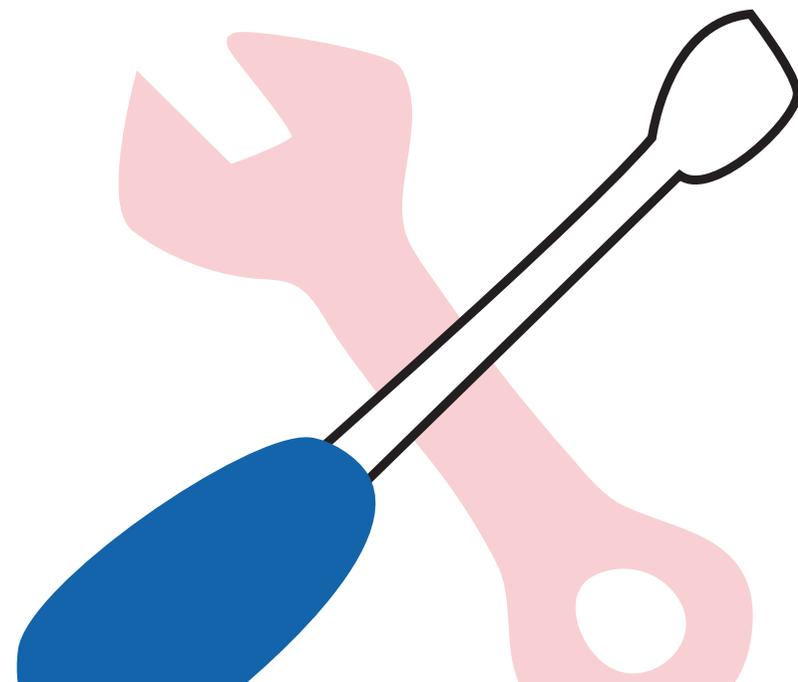
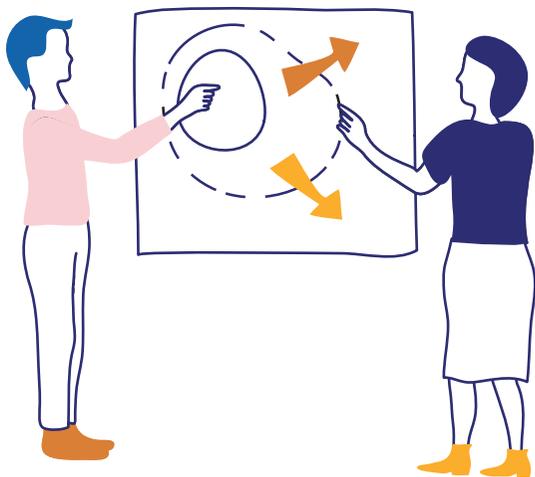
### À moyen terme

- **Renforcer l'accueil physique et/ou téléphonique** : apporter une solution alternative à la dématérialisation. Donner accès à un interlocuteur pour les dossiers complexes et un accompagnement à la compréhension de certain document.
- **Avoir des points numériques spécifiques pour le bureau des séjours** avec un agent dédié pour aider les usagers ne maîtrisant pas l'outil informatique et ayant des incertitudes importantes quant à leurs situations.



### À court terme

- **Former les assistantes sociales aux procédures** de la préfecture (elles ne le sont pas du tout et sont un acteur important)
- **Proposer des formations aux bénévoles et salariés** des associations
- **Faire monter en compétences les agents chargés de la mise à jour du site** (chef de bureau, webmaster)
- **Faire monter en compétences les agents chargés de la création des outils de communication**



- Favoriser les **supports didactiques et imagés** (banque de donnée dédiée avec les pictogrammes)
- Favoriser la **création de contenu simple, fiable, lisible et facile à comprendre** afin d'éviter les informations qui portent à interprétation
- **Éviter qu'une même information soit disponible à plusieurs endroits** car elle risque de ne pas être mise à jour de partout.
- **Mettre en valeur les informations capitales** et limiter les informations superflues
- **Expliquer autant que possible** : pourquoi, comment, où, avec qui, dans quel but et les procédures et résultats à venir lors de la divulgation d'une information
- **Éviter les chemins d'accès multiples et complexes** pour accéder à la bonne information.
- **Employer des formulations rassurantes** : "Si vous n'avez pas de réponse de notre part, ne vous inquiétez pas".
- **Tester auprès d'utilisateurs et de professionnels les supports** à destination des usagers
- **Faire relire les supports par des professeurs agréés** spécialistes de l'alphabétisation pour choisir le vocabulaire et la syntaxe appropriée
- **Tester les traductions des documents** avec les applications comme google translate, très utilisée par les usagers pour comprendre les procédures.



# 7. Annexes

## Flyer d'information pour les usagers

### POUR LES EMPLOYEURS

Au moins **2 jours ouvrables** avant la date d'effet de l'embauche, l'employeur doit **transmettre une demande de vérification** pour s'assurer de l'existence de l'autorisation de travail de l'étranger qu'il souhaite embaucher.

Vous devez joindre la **copie du titre de séjour** de l'étranger et tout **envoyer par mail** à : [pref-employeurs-etrangers@gard.gouv.fr](mailto:pref-employeurs-etrangers@gard.gouv.fr)

Sans réponse de la préfecture **dans un délai de deux jours ouvrables**, la vérification de l'existence d'une autorisation de travail est réputée accomplie.



### DEMANDES DE NATURALISATION

Vous pouvez obtenir des renseignements en vous rendant sur le site : <http://www.herault.gouv.fr/Demarches-administratives/Demarches-etrangers/Naturalisation>



### PROLONGATION DE VISA POUR MOTIF EXCEPTIONNEL

Vous devez vous rendre sur le site internet de la préfecture pour télécharger le formulaire à remplir et la liste des pièces à fournir. Puis vous devez **envoyer par mail** les pièces à joindre (sauf la photo) ainsi que le **formulaire rempli** à l'adresse mail suivante : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)



### ADMISSION EXCEPTIONNELLE AU SÉJOUR

Pour déposer une demande d'admission exceptionnelle au séjour, vous devez **prendre rendez-vous par mail** à l'adresse suivante : [pref-etrangers-rdv-aes@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-rdv-aes@gard.gouv.fr)



## LE BUREAU DU SÉJOUR DES ÉTRANGERS ET LE BUREAU DE L'ÉLOIGNEMENT ET DE L'ASILE DE LA PRÉFECTURE DU GARD

1 rue Guillemette, Nîmes 30 000

### Informations importantes

- Suite à la crise sanitaire liée au COVID-19, la **préfecture du Gard adapte ses conditions d'accueil et certaines procédures ont été modifiées**. Ici, nous vous indiquons les **nouvelles marches à suivre**.
- L'accueil du public se fait maintenant **uniquement sur rendez-vous suite à une convocation par la préfecture**
- **Tous les titres de séjour, visas long séjour et récépissés** qui expirent entre le **16 mars et le 15 juin** sont **prolongés automatiquement de 6 mois** et les **attestations de demande d'asile** qui expirent sur la même période sont **prolongés de 3 mois**.

### Renseignements généraux

- **Pour envoyer votre demande, aller sur le site de la préfecture**: <http://www.gard.gouv.fr/>. Puis cliquez sur la rubrique > prendre rendez-vous > accueil des ressortissants étrangers et suivez les instructions



- **Contactez-nous par mail** : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)



### LISTE DES DEMANDES À FAIRE PAR COURRIER



Après avoir fait votre demande par courrier, vous serez **convoqué par la préfecture selon le dossier**. Pour les conditions, rendez-vous sur le site internet : <http://www.gard.gouv.fr/>

- **Demande de titre de séjour** (retrouvez à droite, le détail de la procédure à suivre)
- **Visa « sortie et retour »** spécifique **Légion étrangère**. Rendez-vous pour un seul légionnaire désormais.
- Paiement d'une **taxe de régularisation**
- **Renouvellement d'un récépissé de titre de séjour** ou d'une autorisation provisoire de séjour. **Les documents à envoyer sont** : vos documents périmés (récépissé ou autorisation provisoire de séjour), une photo d'identité, la copie de votre passeport, un justificatif de domicile de moins de 6 mois, une enveloppe timbrée.
- **Document de circulation pour étranger mineur**
- **Dépôt de pièces complémentaires et de duplicata**

### DEMANDEURS D'ASILE ET PERSONNES PLACÉES SOUS PROTECTION INTERNATIONALE

Pour toute question liée à :

- une attestation de demande d'asile
  - un récépissé de protection internationale
- envoyez un mail** précisant vos nom, prénom, date de naissance et n° AGDREF à l'adresse mail : [pref-asile@gard.gouv.fr](mailto:pref-asile@gard.gouv.fr)



La remise du document pourra se faire en mains propres ou par voie postale.

### DEMANDE DE TITRE DE SÉJOUR



Les demandes de titre de séjour se font maintenant **par courrier**.

1. **Téléchargez puis complétez le formulaire** de demande de titre de séjour sur le site de la préfecture du Gard rubrique > Prendre rendez-vous
2. **Allez sur le site : [accueil-etrangers.gouv.fr](http://accueil-etrangers.gouv.fr)** et suivez les indications pour identifier votre situation. La liste des pièces à fournir vous sera indiquée.
3. **Envoyez votre dossier complet** ou **déposez dans la boîte aux lettres de la préfecture située au 1 rue Guillemette** en joignant :
  - une grande enveloppe timbrée avec vos noms et votre adresse
  - le formulaire complété
  - les photocopies des pièces de la liste

**PRÉFECTURE DU GARD  
DAMI / BSE / RDV**

(précisez 1ère demande ou renouvellement avec la date de fin de validité du titre de séjour ou modification ou duplicata ou TVR)  
**10 Avenue Feuchères  
30045 NÎMES CEDEX 9**

### RETRAIT D'UN TITRE DE SÉJOUR OU D'UN DCEM



Vous allez **recevoir une date de rendez-vous par mail**. Merci de vous déplacer en préfecture **que lorsque vous aurez reçu la nouvelle convocation**.

**Attention** : Si vous avez déjà reçu un SMS avant le 07 mai pour le retrait du titre de séjour, n'en tenez pas compte. Il n'est plus valable.

# 7. Annexes

## Notice d'utilisation des pictogrammes

### Utilisation des pictogrammes pour les préfectures

#### Consignes générales

Pour toutes les démarches vous devez habiter dans ...	Il ne faut pas venir à la Préfecture si vous n'avez pas rendez-vous	Les dossiers incomplets seront renvoyés	Consultez souvent votre boîte mail

#### Adresse postale Adresse de dépôt dans la boîte aux lettres



#### Délais

Champ à modifier	Champ à modifier
Délais de traitement, de réponse	Réponse par mail dans un délai de ...

#### Rendez-vous

Avoir pris RDV	Ne pas avoir pris RDV	Avoir une question sur les RDV

#### Infos

--	--	--	--

#### Actions

Copier le screen du site de votre préfecture ici	Copier le screen du site de votre préfecture ici
Complétez le formulaire et rassemblez les pièces du dossier	Identifiez votre demande, complétez le formulaire et rassemblez toutes les pièces du dossier
Consultez la liste des pièces justificatives sur le site : <a href="http://www.....fr">www.....fr</a>	Identifiez votre situation

#### Envois

Envoyez le dossier par courrier	Envoyez le dossier par courrier ou par mail

#### Recevoir une convocation

Si votre dossier est accepté, vous recevrez une convocation par mail.	Vous recevrez une convocation par mail ou par courrier.	Si le dossier est conforme, réception d'une attestation de dépôt de permis de conduire valable 1 an.

#### Venir chercher les titres

Aller chercher le titre en préfecture avec l'enfant bénéficiaire.	Aller chercher le titre en préfecture.

#### Timbre fiscal

Achetez un timbre fiscal chez un buraliste ou sur le site des impôts	Il ne faut pas joindre le timbre fiscal au courrier ou au dossier	Il faut remettre le timbre fiscal uniquement au moment de venir chercher votre titre.
Envoyez le dossier et le timbre fiscal par courrier		

#### Retraits



Retrait de titre de séjour Retrait de permis de conduire Retrait de récépissé

#### Type de procédure

Demande de titre de séjour	Modification de titre de séjour	Renouvellement de titre de séjour	Duplicata de titre de séjour
Demande de permis de conduire	Modification de permis de conduire	Renouvellement de permis de conduire	Duplicata de permis de conduire
Demande de récépissé		Renouvellement de récépissé	Duplicata de récépissé
DCEM	Voyage hors de France		

Chacun des pictogrammes est fourni pour une utilisation en format numérique et papier.

# 7. Annexes

## Analyse du site web du Gard • mai 2020



### ACCUEIL de la préfecture du GARD

- Nécessité d'avoir une hiérarchisation de l'information et un cheminement dans les étapes.
- Les typographies utilisées sont de base trop petites. (Ref : Oups.gov.fr)

- Deux zones d'actualités sont présentes, visiblement une zone spéciale COVID et une zone d'actualités générales.
- Il peut y avoir une confusion dans la quête d'informations.

- Aucune information sur le type d'infos traitées ici (informations pratiques ?), en cliquant, on se rend compte que ces informations mènent à différentes rubriques du site internet.

### ICONOGRAPHIE

- Les pictos ne sont pas toujours appropriés pour les informations à véhiculer (ex : foule de personnes pour prise de rendez-vous ou une difficile différenciation entre le permis de conduire et la CNI)
- Toutes les informations importantes ne sont pas représentées par des pictogrammes (horaires et coordonnées, questions / réponses, réclamations...)
- Les iconographies de la partie Informations Pratiques (?) ne sont pas cliquables.



### L'ACCUEIL DES RESSORTISSANTS ETRANGERS de la préfecture du GARD

- Il n'y a pas de séparation entre les différents types d'infos

- Les titres ne sont pas mis en avant par rapport au reste du texte (corps)

- Les différents documents sont bien définis mais les informations sont en double.

### ICONOGRAPHIE

- Il manque une iconographie pour les personnes ayant des difficultés de lecture.
- Pas d'iconographie pour signaler les différents types d'informations
- Les pictos PDF permettent de bien repérer les documents téléchargeables

## Analyse des écrans de la partie « accueil étrangers » du site internet de la préfecture du Gard

# 7. Annexes

## Avant/après page «demande de titre de séjour»

dépistage COVID-19  
COVID19 : gestion des déchets en période de confinement  
COVID-19 - La Banque de France : précisions sur les interdits bancaires  
COVID-19 : fiches conseils métiers destinées aux employeurs et aux salariés  
Reconduction des mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus COVID-19  
Foire Aux Questions  
Violences conjugales ou intra familiales  
Informations sur le droit funéraire dans le cadre de l'épidémie COVID-19  
Permis de conduire  
Mesures générales pour faire face à l'épidémie COVID-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire  
#TousMobilisés : les 6 missions de la Réserve Civique  
Risque d'incendies de végétation estivaux Il est encore temps de protéger vos habitations.  
Restriction à la liberté de circulation et à celle d'aller et venir dans 7 villes du Gard  
Interdiction d'accès aux plages et à certaines berges de sites naturels du département  
Élections municipales 2020  
Accompagnement des entreprises d'Occitanie impactées par le Coronavirus COVID-19  
Accueil enfants (3 ans et +) des

### Demande de titre de séjour

1. Téléchargez puis complétez le formulaire de demande de titre de séjour : (pièce jointe "formulaire de demande de titre de séjour")  
> Formulaire Titre de séjour site - format : PDF   - 0,15 Mb

2. Rendez-vous sur le site [accueil-etrangers.gouv.fr](http://accueil-etrangers.gouv.fr) : suivez les indications pour identifier votre situation. La liste des pièces à fournir vous sera indiquée.

3. Dossier complet = une grande enveloppe timbrée libellée à vos nom et adresse + formulaire rempli + photocopies des pièces listées :  
- à envoyer par courrier à l'adresse suivante :  
PREFECTURE DU GARD  
DAMI/BSE/RDV (précisez 1ère demande ou renouvellement + date de fin de validité du titre de séjour ou TVR)  
10 avenue Feuchères - 30045 NÎMES CEDEX 9  
OU  
- à déposer dans la boîte aux lettres de la préfecture située 1 rue Guillemette à Nîmes en mentionnant sur l'enveloppe :  
PREFECTURE DU GARD  
DAMI/BSE/RDV (précisez 1ère demande ou renouvellement + date de fin de validité du titre de séjour ou TVR)

### Changement d'adresse ou d'état civil - duplicata

- formulaire et liste de pièces changement d'adresse à télécharger
- formulaire et liste de pièces changement d'état civil à télécharger

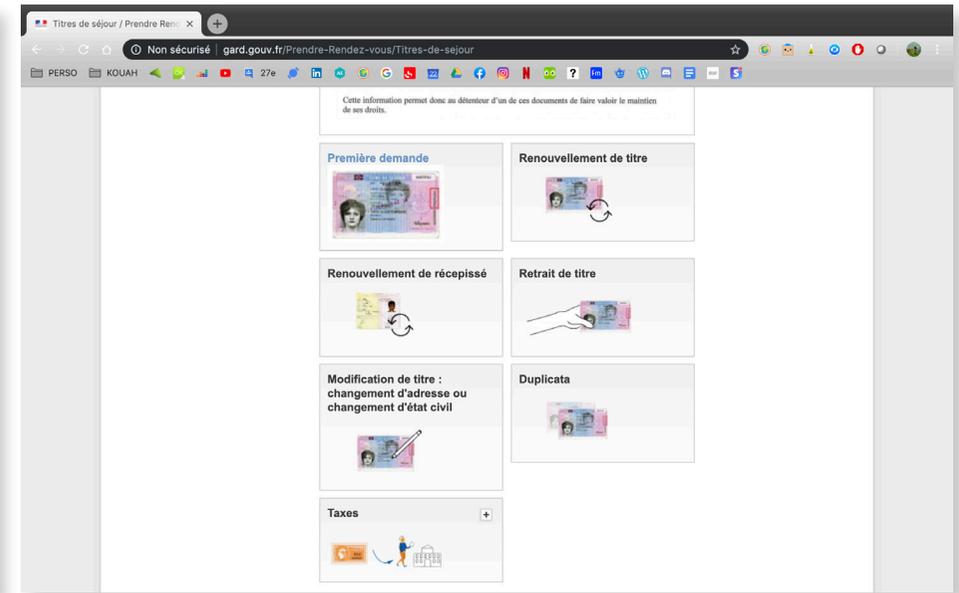
> Changement d'adresse ou d'état civil - format : PDF   - 0,52 Mb

- formulaire et liste de pièces changement d'état civil à télécharger

> Changement d'adresse ou d'état civil - format : PDF   - 0,52 Mb

- formulaire et liste de pièces duplicata à télécharger

> Duplicata - format : PDF   - 0,41 Mb



The screenshot shows a web browser window with the URL [gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour](http://gard.gouv.fr/Prendre-Rendez-vous/Titres-de-sejour). The page content includes a header with navigation links (PERSONNEL, KOUAH, etc.), a security warning, and a main grid of service tiles. Each tile features a pictogram and a title: 'Première demande', 'Renouvellement de titre', 'Renouvellement de récépissé', 'Retrait de titre', 'Modification de titre : changement d'adresse ou changement d'état civil', 'Duplicata', and 'Taxes'. A small text box at the top states: 'Cette information permet donc au détenteur d'un de ces documents de faire valoir le maintien de ses droits.'

Des images ont été ajoutées pour illustrer les différentes catégories de possibilité de demande. Ces pictogrammes se retrouvent sur les outils de communication également.

# 7. Annexes

## Avant/après page «naturalisation»

\* Les demandes d'un document de circulation pour étranger mineur doivent être transmises uniquement par courrier à l'adresse :

Préfecture du Gard / DAMI / BSE

10 avenue Feuchères

30 045 Nîmes cedex 9

Vous trouverez ci-dessous le formulaire à compléter et la liste des pièces à fournir :

[formulaire](#)

[liste des pièces](#)

Pour tout renseignements général, vous pouvez vous rendre sur le site de la préfecture, rubrique accueil des étrangers : <http://www.gard.gouv.fr/>

Vous pouvez nous contacter par courriel : [pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr](mailto:pref-etrangers-contact@gard.gouv.fr)

### Naturalisations

UNE PLATE-FORME INTERDÉPARTEMENTALE d'instruction des demandes de naturalisation des requérants est constituée à la préfecture de l'Hérault depuis le 15 SEPTEMBRE 2015.

*Cette plateforme interdépartementale de naturalisation a supprimé sa permanence téléphonique au 22 juillet 2019. Les postulants à la nationalité française sont par conséquent invités à déposer leurs demandes par courriel sur la boîte fonctionnelle : [pref-naturalisations@herault.gouv.fr](mailto:pref-naturalisations@herault.gouv.fr). Tous les messages reçoivent une réponse dans un délai maximum de 5 jours.*

*Les dossiers de demande de naturalisation dûment complétés peuvent également être adressés par voie postale à l'adresse suivante :*

Préfecture de l' Hérault

DII : Direction de l' Immigration et de l' Intégration

Plateforme de la naturalisation

34052 MONTPELLIER CEDEX 2

Les fiches procédures ont été implémentées sur les pages du site de la préfecture. Dans un second temps les liens seront rendus actifs et les documents téléchargeables.

[hello@labobine.co](mailto:hello@labobine.co)

*la Bobine*

KOUAH