

QUELS PROBLEMES VOUS RENCONTREZ QUAND VOUS ALLEZ A LA PREFECTURE DE RENNES ?

Après une semaine d'observation des pratiques d'accueil à la préfecture, nous avons relevé les problèmes suivants :

ARRIVEE A LA PREFECTURE :

- Des chaînes sont installées à l'entrée de la préfecture.
- Il y a de plus en plus de vigiles à l'entrée de la préfecture.
- L'attente à l'extérieur ne dépend pas de l'ordre d'arrivée mais du motif de sa venue.
- Quand il pleut, on se mouille parce qu'on ne peut pas entrer dans la préfecture.
- Sans rendez-vous ou convocation, un usager ne peut plus entrer à l'intérieur de la préfecture.

« NOUS NE DONNONS PAS DE RENSEIGNEMENTS » :

- La préfecture ne donne plus aucun renseignement à personne car il faut prendre rendez-vous par internet pour avoir le droit de demander un renseignement.
- Quand on essaye d'expliquer qu'on n'arrive pas à prendre rendez-vous, on ne nous laisse pas entrer et on doit se débrouiller seul.
- Quand on vient sans rendez-vous car on n'a pas de réponses à une demande, parfois déposée depuis plusieurs années, on ne peut pas entrer et on nous dit d'appeler pour avoir un rendez-vous.
- Quand on appelle pour avoir un rendez-vous, on tombe sur une boîte vocale qui nous dit de prendre rendez-vous par internet.
- On ne nous regarde même pas quand on nous dit qu'on ne peut pas avoir de renseignements sans rendez-vous.
- On ne peut pas remettre de documents en main propre. On doit les glisser dans une boîte aux lettres et on a peur qu'ils se perdent.
- Au téléphone on te dit que tu peux venir à la préfecture sans rendez-vous mais une fois sur place on te dit qu'il faut prendre rendez-vous par téléphone.

PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR INTERNET :

- On n'arrive pas à prendre rendez-vous par Internet parce que c'est saturé.
- Tu reçois une convocation par erreur pour 1h du matin et « logiquement » c'est à toi de recommencer la procédure.
- Quand on n'arrive pas à prendre rendez-vous par internet on doit appeler une boîte vocale qui te dira de prendre rendez-vous par internet.
- Il y a des bugs informatiques qui font prendre du retard dans le traitement de son dossier.

SITUATION SPECIFIQUE DES ETRANGERS :

- Les étrangers qui viennent pour leurs papiers ont des files d'attente spéciales.
- Certains jours aucun usager ne peut être accompagné, même par un membre de sa famille alors qu'il n'y a pas de traduction disponible dans toutes les langues au guichet.

Dites-nous s'il manque des problèmes dans cette liste