



**PRÉFET
DU DOUBS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat Général

Mission Pilotage et performance

Affaire suivie par : Georges PICAUD
Téléphone : 03 81 25 11 59
Courriel : georges.picaud@doubs.gouv.fr

Compte rendu du Comité Local des Usagers du 11 juillet 2022

Réunion présidée par Mme TROTIN, Directrice de Cabinet de la Préfecture du Doubs.

Participaient à cette réunion :

En tant que représentants de l'Administration :

Mme Laure TROTIN, Directrice de Cabinet.
M. Georges PICAUD, Chargé du pilotage et référent qualité.
M. Ludovic DUPONCHEL, Chargé de mission.
Mme Zoé BINDA-PLANCHE, stagiaire.

En tant que représentants des Usagers :

Mme Fanny COQUERELLE, Directrice adjointe de la Maison Départementale des Personnes Handicapées du Doubs (MDPH 25).
Mme Nadège KOENIG, Assistante de direction de la Maison Départementale des Personnes Handicapées du Doubs.
Mme Marie-France GIBEY, Présidente de la délégation de l'Union Nationale des Amis et Familles de Personnes Malades et/ou Handicapées psychiques (UNAFAM) du Doubs.
M. Philippe LAVIGNE, représentant de l'Association FO consommateurs.
M. Bernard AVON, représentant de L'association APF France handicap du Doubs.
M. Roger CHAUDY, représentant de l'association VALENTIN HAÛY.

8 bis, rue Charles Nodier
25035 BESANÇON Cedex
Tél : 03 81 25 00 00
Mél : georges.picaud@doubs.gouv.fr

Mme TROTIN remercie les membres présents ayant accepté de participer à cette réunion du CLU.

Elle rappelle que cette instance a vocation à se réunir, conformément au référentiel, a minima une fois par an.

En l'absence de questions, la parole est donnée à M. PICAUD pour la présentation des différents points inscrits à l'ordre du jour.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

1. Présentation de la démarche qual-e-pref.
2. résultats des exigences qualité.
3. Présentation des courriels type.
4. Diagnostic et plan d'actions.
5. Information sur l'amélioration des services existants de la Préfecture du Doubs.
6. Questions/Réponses.
7. Visite de l'accueil général-espace Charmars.

En déclaration liminaire, M. PICAUD souligne que le processus d'amélioration continue des services de la Préfecture du Doubs est à nouveau opéré depuis le 6 décembre 2021. Il est rappelé que le dernier Comité Local des Usagers s'est tenu en 2015. Le Comité est un lieu de concertation, d'échanges et de propositions visant à l'amélioration et la labellisation des services de la Préfecture en septembre 2022.

1. Présentation de la démarche qual-e-pref.

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale rappelée dans le cadre du programme de transformation de l'administration « Action Publique 2022 ». À ce titre, une nouvelle charte Marianne a été établie, laquelle doit être progressivement mise en œuvre par l'ensemble des administrations publiques. Le ministère de l'Intérieur dispose, en la matière, de son propre référentiel remis à jour le 19 décembre 2018 avec le label « Qual-e-pref » visant notamment l'évolution de la relation aux usagers par le développement des téléprocédures pour les titres régaliens.

La préfecture du Doubs doit répondre à 23 engagements de services qui sont des promesses explicites faites envers les usagers. Le but est de rendre un service de qualité pour tous les usagers. Ces engagements de services regroupent le module 1 « Relation avec les usagers » et le module 2 « Délivrance des titres (hors titres étrangers).

L'obtention d'une labellisation « qualité » est l'aboutissement d'un processus collectif reposant aussi bien sur une conduite de projet concertée que sur l'implication personnelle de chaque agent.

À l'occasion du comité stratégique de la relation usagers tenu en janvier 2021, la ministre de la transformation et de la fonction publique a officiellement lancé le programme « Service Public+ » qui reprend les engagements du module 1 du référentiel Qual-e-pref (ex-engagements du référentiel Marianne) et qui intègre le programme « Transparence » et, à terme le programme « Voxusagers », qui permet à l'utilisateur de s'exprimer directement sur Internet.

2. résultats des exigences qualité.

M. PICAUD rappelle que les résultats du présent bilan doivent nous permettre d'évaluer la qualité de service et le respect des exigences du référentiel dans lequel la préfecture s'est engagée. .../...

a. Les indicateurs de qualité.

Il est rappelé que de nombreux indicateurs sont en cours de référencement.

Concernant le module 1, plus particulièrement le taux de connexion au site internet le résultat est excellent et n'appelle pas de commentaire particulier. Pour le taux d'appels décrochés le résultat au premier trimestre 2022 est en deçà de la valeur cible nationale. Par conséquent il a été rappelé qu'une note de service rappelant les règles de téléphonie a été diffusée à l'ensemble du personnel.

Pour les courriers/courriels, M. DUPONCHEL rappelle que ne sont concernées que les demandes d'information générales. Pour rappel une « demande d'information générale » telle que définie par le référentiel et le guide d'interprétation est :

- une demande d'information générale sans instruction de dossiers (demande d'information, de rendez-vous, de liste de pièces, etc.) ;
- les demandes d'état d'avancement d'un titre ou d'un dossier ne sont pas concernées ;
- il est répondu aux sollicitations par courrier ou par courriel si l'adresse de l'utilisateur est identifiée et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Concernant le module 2, le délai de traitement des télé-procédures CIV tout comme le taux de dossiers de fraude détectés en matière d'immatriculation des véhicules par le CERT sont meilleurs que les objectifs nationaux.

Remarques de la part des représentants.

Au vu de l'illettrisme numérique présent au sein du département du Doubs, il est demandé au référent qualité le pourcentage de la population concernée au sein du département du Doubs.

Selon le rapport de l'INSEE de 2019 la fréquence des compétences, de l'accès à domicile et d'utilisation d'internet par département en Bourgogne-Franche-Comté sont les suivants :

	Population âgée de 15 ans ou plus (en milliers)	Illectronisme	Part (%)		Usage (%)	
			Compétences numériques élevées	Sans ac- cès à In- ternet	Pas dans l'année	Quotidien
Côte-d'Or	445,9	16,2	30,1	12,3	14,6	68,6
Doubs	441,9	16,8	27,5	12,7	15,1	70,2
Jura	215,5	18,6	23,3	14,1	16,7	67,3
Nièvre	176,2	23,1	19,6	17,8	20,6	62,1
Haute-Saône	195,1	19,6	21,6	14,7	17,5	66,2
Saône-et-Loire	462,2	21,2	22,1	16,4	19,0	63,6
Yonne	279,4	19,8	21,1	15,0	17,7	65,7
Territoire de Belfort	116,7	16,1	28,0	12,7	14,5	69,1
Bourgogne-Franche-Comté	2 332,9	18,8	24,7	14,3	16,8	66,8
France de province	43 423,1	16,9	27,0	12,9	15,6	68,7

- Champ : individus de 15 ans ou plus.

- Sources : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

.../...

a. Le recueil de la voix de l'utilisateur.

- **Appels mystères**

L'enquête a eu lieu du 15 juin au 7 juillet. Les points positifs sont un accueil du standard, courtois, à l'écoute et professionnel. Une formule d'accueil systématique et de bienvenue prononcée avec une prise en charge et une écoute adaptées. Des renseignements de 1er niveau conformes aux attendus du référentiel Qual-e-pref. Un site Internet consulté - rubrique étranger - qui fournit de l'information utile et adaptée aux usagers étrangers. Néanmoins des pistes d'amélioration sont identifiées. Un message vocal d'accueil préalable qui mérite quelques petits leviers d'amélioration à envisager, le cas échéant. Aucune mention introductive de la préfecture du Doubs en faveur de son engagement dans la démarche Qual-e-pref et Service Publics +en 2022. Pas d'informations utiles de principe sur les horaires d'ouverture des services de la préfecture, modalités d'accès ou de prise de RDV (points numérique à la préfecture ou SP) ou liste des Maisons France Services à disposition qui mériteraient peut être d'être utilement indiquées. Des indications ne portant que sur la communication des principaux sites de références en ligne à consulter et le n° 3400 à contacter, le cas échéant sans autre possibilité.

Ces leviers d'amélioration à prendre en compte (le cas échéant) pour faciliter le travail du standard à ce sujet et améliorer l'information de proximité pour les usagers peu à l'aise ou en difficulté avec l'informatique et les démarches en ligne recherchant une aide ou des d'informations locales de proximité plus appropriées et adaptées.

En fine une trame vocale qui mériterait un ré-enregistrement de principe sur une seule et même voix (masculine ou féminine).

- **Enquête de satisfaction**

L'enquête est en cours de réalisation, les résultats sont très favorables. Le taux d'utilisateurs satisfaits est proche des 95 %.

- **Les réclamations et suggestions des utilisateurs.**

Au titre de 2022, leur nombre est limité. 16 demandes en tout.

3. Présentation des courriels type.

M. DUPONCHEL souligne le fait que ces courriels type visent à assurer une réponse efficace pour des interrogations courantes. Elles assurent une meilleure efficacité des services notamment de la part des agents ayant pris récemment leur poste.

4. Diagnostic et plan d'actions.

A l'issue de l'auto-diagnostic réalisé, un plan d'actions prévisionnel a été élaboré pour identifier les actions restant à conduire.

Le taux d'avancement du processus de labellisation est le suivant :

Module 1 : 50 %

Module 2 : 100 %

Dans l'immédiat de nombreuses actions ont été identifiées qui nécessitent une résolution avant la venue de l'auditeur externe prévue le 27 septembre 2022

A noter que ce plan d'actions est en constante évolution en fonction des écarts constatés.

M. PICAUD précise que de nombreuses mesures correctives sont en cours concernant les actions identifiées. .../...

5. Information sur l'amélioration des services existants de la Préfecture du Doubs.

M. PICAUD rappelle le fait que la démarche qualité vise à l'amélioration et à la labellisation des services de la Préfecture en septembre 2022. Dans ce cadre les services métiers et les services supports apportent toutes leur expertise dans la matérialisation du processus d'amélioration comme la mise en place d'un nouveau guide de l'accueil, d'un nouveau registre public d'accessibilité, l'amélioration des conditions d'accès au public (signalétique, entretien), de nouvelles règles (suivi courriers/courriels ; utilisation des postes téléphoniques).

6. Recueil des souhaits et suggestions de la part des associations et professionnels présents.

Les membres du comité formulent les souhaits et suggestions suivantes :

En vue d'un meilleur accompagnement des usagers, des formations adaptées aux handicaps notamment aux premiers secours en santé mentale (PSSM) pourraient être envisagées. Ce type de formation est organisé par l'IRTS.

En vue d'un meilleur accueil de l'utilisateur un projet de signalétique est à envisager au niveau de l'accueil général espace Charmars. La formalisation d'une gestion des pics d'affluence est également recommandée.

En vue d'une meilleure communication il est rappelé que cette instance a vocation à se réunir, conformément au référentiel, a minima une fois par an.

7. Visite de l'accueil général-espace Chamars.

La visite du site a permis la constatation et la formulation de nombreuses recommandations en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Pour le Préfet et par délégation,
La Directrice de Cabinet

Laure TROTIN