



**PRÉFÈTE
D'INDRE-
ET-LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité Local des Usagers (CLU)

Réuni le mercredi 21 avril 2021 à 10h00

Compte rendu

Introduction par Mme La Préfète

- Rappel de l'article 15 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen :
« La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration. »
Article fondamental pour l'ensemble des fonctionnaires de l'État que nous devons avoir en tête.
- Rappel de la double exigence d'efficacité et de lisibilité des services de l'Etat, d'un besoin grandissant des citoyens, comme rappelé à l'occasion des manifestations de Gilets jaunes
- Crise sanitaire : l'Etat se doit d'être plus protecteur et plus proche des citoyens, d'où l'importance croissante de recourir à un Comité Local des Usagers
- A l'occasion de cette édition, élargissement du CLU à de nouveaux représentants des usagers, notamment des acteurs associatifs nouveaux. Volonté de sortir de la logique purement administrative pour un contact plus direct.

Présentation du bilan annuel qualitatif et quantitatif des services de la préfecture, par M. Moustapha BA, contrôleur de gestion, avec l'intervention de M. Christophe BOLIVAR, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

Présentation de la démarche Qual-e-pref :

Le choix des modules :

- le **module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur »** (obligatoire) : 20 engagements des services à destination des usagers en matière d'accueil, de réponse à leurs demandes sur les points numériques et le service des étrangers.
- le **module n° 2, « Délivrance de titres »** obligatoire pour les préfectures dotées d'un CERT
- le **module n°3 « délivrance des titres étrangers »**

Une labellisation en 2 étapes :

- Audit interne, assimilable à un « galop d'essai » ;
- Audit externe, par un organisme certificateur et décideur ; prévu pour **octobre 2021** pour une décision en décembre 2021

I - Un référentiel nouveau, porteur d'engagements supplémentaires sur le numérique

Le label Qual-e-pref remplace l'ancien label « Qualipref 2.0. » et apporte des innovations en matière d'engagements sur les services numériques et démarches dématérialisées.

- Les procédures carte grises, passeport et permis ne se faisant plus en préfecture (transfert à l'ANTS), un point numérique physique en préfecture permet d'accompagner les usagers dans cette transition vers la téléprocédure. Des agents accompagnent les usagers dans la réalisation de ces démarches.
- Encadrement de l'information autour du Serveur interactif vocal (SIV) : mise en place d'un serveur national au 34 00, joignable par tous les citoyens, visant à les renseigner sur les procédures dématérialisées
- Programme « transparence publique » : affichage en ligne et à l'accueil de la préfecture des délais de délivrance des titres.
Exemple d'innovation du nouveau label : la réduction des délais de réponse aux courriers, réclamations et suggestions de 15 à 10j ouvrés maximums et à 5 jours pour les mails.

II- Les indicateurs de qualité

Téléphone :

- 63% d'appels aboutis (cible à 90%), fait l'objet d'un plan d'action
- SVI (serveur vocal interactif) en cours d'installation : pas en service aujourd'hui car volonté d'allonger son développement pour avoir un résultat opérationnel et pérenne

Internet / Réseaux sociaux :

- Temps de mise à jour du site internet : 3 jours ouvrés. Des efforts sont en cours pour réaliser la mise à jour globale du site internet malgré un manque actuel d'effectif sur cette thématique
- Taux de connexion au site : 14,7% (cible nationale à 5%, largement dépassée)
- Réseaux sociaux : 36 859 connexions mensuelles en moyenne en 2020

Réponses écrites :

- Réclamations suggestions : très peu aujourd'hui donc délais tenus (< 5 jours ouvrés pour les mails et 10 jours ouvrés par courrier ou dépôt à l'accueil) mais le volume devrait augmenter avec projet de fusion de l'accueil des étrangers et l'accueil général.

Délivrance de titres :

- Permis de conduire : Délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire : 15,22 jours pour une cible de 5 jours
- Traitement des dossiers fraude documentaire CERT : 0,17% pour une cible de 0,50 %
- Titres étrangers : 59 jours ouvrés de délivrance, pour une cible à 90 jours
- Renouvellement de séjour : 44 jours, cible à 30 jours
- Traitement des dossiers fraude documentaire de permis de conduire : 0,88 % pour une cible de 5 % ; effort à fournir

III - L'enquête de satisfaction auprès des usagers

Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction :

Support : PC

Dates : décembre 2020

Nombre de retours : 100

Niveau de satisfaction :

- | | |
|--|--|
| - courtoisie des agents en contact avec le public : 98,9 % | - services disponibles (fontaine à eau et espace pour enfant) : 70 % |
| - disponibilité : 98,9 % | - confort des espaces d'accueil et d'attente : 98,7 % |
| - usage d'un langage compréhensible : 98,9 % | - prise en compte de la confidentialité : 91,4 % |
| - orientation et la signalétique : 98,9 % | - délai d'attente : 94,7 % |

- accueil téléphonique : 80,4 %

- point numérique : 98,4 %

IV - Perspectives 2021 et plan d'action

- Délivrance de titres : bonne performance en 1^{ère} émission, mauvaise performance en matière de renouvellement

Mise en place d'un nouveau processus d'instruction avec une concentration des rendez-vous en matinée, et l'instruction concentrée des dossiers en back office l'après-midi pour améliorer l'efficacité.

- Fraude documentaire : un plan de contrôle pluriannuel sera mis en œuvre et un correspondant fraude documentaire sera désigné.

- Réduction du taux d'appel perdus dans les services (Intervention de M. Christophe BOLIVAR, chef du SIDSIC)

Taux d'appel abouti de 63%, cible à 90%.

Plan d'action : tableau de bord pour identifier les plus importants taux d'appels perdus par service, et établir des stratégies personnalisées de renvoi d'appel pour limiter les pertes.

- Amélioration de la coordination des services en matière de réponse aux courriers.
2020 : lancement état des lieux des courriers, à la demande de Mme La Préfète.
Des modalités d'organisation vont être mises en place permettant d'adresser un accusé de réception de manière automatique pour tous les courriers et courriels et de répondre sur le fond dans un délai 60 jours hors courriers et courriels soumis au référentiel Qual-e-pref. Le suivi et la traçabilité des courriers et courriels reçus et émis par les services se feront dans le cadre d'un outil de gestion électronique de la correspondance appelé MAARCH.
- Refonte des services dans une démarche d'efficacité.
1^{er} janvier 2021 : Création du secrétariat général commun départemental, regroupant :
 - Services du courrier
 - Accueil général,
 - Centre de contact téléphonique (rejoignant nouveau bureau de la transformation numérique et des relations avec les usagers, dont les agents sont en cours de recrutement)

Refonte du serveur vocal interactif : Les appels entrants au Centre de Contact Téléphonique sont qualifiés et traités efficacement pour être orientés vers la bonne information, le bon interlocuteur ou une messagerie vocale.

- Refonte de la section « démarches administratives » du site internet en cours avec la création d'une rubrique « formulaire de contact » : développement de formulaires propres à chaque service et démarches, contenant toutes les informations nécessaires au traitement immédiat des requêtes (réduction des allers-retours usager-administration).

Echanges avec les membres du CLU

François Kuris, Représentant de l'association Entraide et solidarité

- Comment un interlocuteur n'ayant pas accès à internet peut-il consulter la liste des services de la préfecture ?

Réponse par M. BOLIVAR :

Avec le serveur vocal interactif, il y aura une redirection vers les opérateurs du centre de contact téléphonique, qui donneront la réponse ou redirigeront vers le point d'accueil numérique ou le service concerné.

François Chaillou, Président d'EMMAÛS 100 pour 1

Regrette l'asymétrie de la rapidité de réponses à ses sollicitations et celles données aux sollicitations des étrangers par les services de la préfecture sur leurs demandes d'information même s'il reconnaît l'intérêt particulier d'un système d'accusé de réception.

Les délais de renouvellement de titres méritent une attention particulière car ils peuvent créer une discontinuité dans la situation des demandeurs.

La disponibilité des associations peut faciliter les réformes : par exemple dans le cadre de la fusion de l'accueil général et de l'accueil des étrangers, la communication sur ce changement peut passer par les associations.

Réponse de Christophe BOUIX, chef du bureau de l'immigration :

Un accusé de réception type est déjà en place pour les dossiers incomplets.

Une boîte fonctionnelle est en place mais contient parfois 100 messages / jour pour un agent dédié qui s'efforce de répondre à tous les mails.

Délai de renouvellement : le traitement des cartes se fait à environ 3 semaines de leur expiration, pour éviter rupture de droits par rapport au travail.

Ajout de Mme La Préfète sur l'importante contrainte en matière de ressources humaines et l'actuelle tension des effectifs du fait de la pandémie.

M. Bernard GAUTIER, représentant de l'association de maires ruraux d'Indre-et-Loire

Très bonne réactivité des services préfectoraux vis-à-vis des communes.

Toutefois, les maires n'obtiennent pas de réponse à leurs courriers individuels.

Mme La Préfète :

Mme la Préfète déplore parfois la longueur des délais de réponse mais précise que les services s'efforcent de répondre à tous les courriers. Une démarche collective est engagée dans ce sens pour garantir des réponses systématiques à tous les courriers. Elle souhaite que les sous-préfets prennent leur part à ces réponses parfois de manière téléphonique.

Mme la Préfète souhaite que les outils de gestion des courriers soit abordés maintenant.

Intervention de Mme la Secrétaire Générale de la Préfecture

Un travail approfondi sur le circuit courrier et notamment ceux provenant des élus est en cours. Un état des lieux a été fait. Il apparaît que l'outil de gestion des courriers est insuffisamment maîtrisé par les agents. Par ailleurs, il est noté pour les courriers techniques complexes, nécessitant une réponse articulée entre les services, une déperdition en matière de coordination.

Constitution d'un groupe de travail entre les services du numérique, de la logistique, et de la coopération interministérielle, incluant M. BA, contrôleur de gestion. L'objectif est de s'assurer que les courriers soient suivis et archivés une fois qu'une réponse leur est apportée.

Plan de formation à l'outil de traitement des courriers mis en place par le secrétariat général commun, ouvert aux cadres et aux agents impliqués dans ce processus d'amélioration de la qualité. A l'été, la séquence de formation sera terminée une autre séquence se poursuivra avec la définitions d'indicateurs et d'un tableau de bord de suivi.

Ajout de M. Moustapha BA, responsable qualité et performance:

Formation en cours en ce moment avec 3 sessions prévues pour les administrateurs qui se chargeront de former leurs collègues à leur tour suivant un planning qui sera élaboré par la correspondante formation.

Mme La Préfète :

Les services sont bien conscients de la marge de progression, mais la charge de courrier et de travail, notamment en contexte de crise sanitaire, demande une amélioration des moyens techniques et numériques pour leur traitement

M. Gérard CHABERT, représentant départemental de l'association des paralysés de France :

La connaissance technique de son association pourrait se révéler utile dans l'actuelle démarche de qualité de la préfecture.

Absence de réponse de la préfecture à courriers d'invitation en entretien pour l'organisation de la semaine pour l'accessibilité et la mobilité.

Forte volonté de collaborer à sensibiliser les usagers sur les thématiques du handicap et de la mobilité.

Réponse de Mme La Préfète

Le courrier d'invitation n'a pas été lu mais une réponse sera effectuée ce jour et un entretien sera calé d'ici au début de l'été. Il y a beaucoup demandes d'entretiens personnels. C'est pourquoi, les demandes peuvent également être adressées aux sous-préfets et aux directeurs de service.

Mme Sandrine BAERENZUNG, représentante de l'espace France Services Descartes

Démarches permis/ carte grise : les usagers ne connaissent pas du tout l'ANTS.

Sur le site internet de la préfecture, il y a le numéro de téléphone de l'espace France Services de Loches qui ne peut pas répondre aux questions difficiles des usagers à l'instar de la préfecture et de l'ANTS. Il faut améliorer la communication sur ce point.

Réponse de Mme La Préfète

La situation est la même qu'en préfecture qui fait également office d'interface entre les usagers et l'ANTS depuis le transfert des téléprocédures à cette agence.

M. Gérard Guégan, délégué du Défenseur des Droits

Les défenseurs des droits ont toujours eu une réponse des services de la préfecture.

Traitement des lettres-types : accusé de réception des courriers électroniques : difficulté d'être redirigé vers les espaces France Services. Il a mis un certain temps à les trouver. Il faut mettre un lien dans l'accusé de réception

Courrier relatif aux procédures de naturalisation : courrier n°2 fait part de la volonté de programmer un entretien. Ne précise pas comment les personnes seront recontactées pour fixer l'entretien.

Courriers n°3, 4 et 5 : demande de joindre les pièces jointes à la plateforme sans indiquer l'adresse. Il serait plus efficace d'indiquer directement l'adresse postale à laquelle les personnes sont invitées à renvoyer les documents. En effet, une confusion est possible entre l'adresse au 15, au 19 rue de Palissy et le numéro de CEDEX selon où l'on trouve l'adresse courrier de la préfecture.

Réponse sur la lettre-type (M. BA) :

Le renvoi vers les espaces France Services dans les accusés de réception n'a pas été indiqué en raison du fait qu'il n'y avait pas la liste des espaces sur le site Internet. C'est en cours, la liste sera rajoutée dans quelques jours sur le site.

Adresse postale non explicitée : l'adresse postale est celle indiquée en bas de page, mais sera ajoutée dans le corps du document pour plus de clarté. La requête sera transmise au service des naturalisations.

Harmonisation à venir des adresses publiées mais quelque soit l'adresse utilisée, les courriers arrivent au même endroit.

Ajout de Mme Claire LEVY, Responsable de la communication interministérielle

Une rubrique « Espace France Services » a été créé dans la rubrique « démarches administratives » sur le site Internet. Toutes les informations relatives aux espaces France service y seront regroupées.

Conclusion de Mme la Préfète :

Mme la Préfète remercie tous les membres présents au CLU dont elle redit l'importance. La relation à l'usager est un sujet primordial pour tous les services de l'État. Elle reconnaît que c'est un champ dans lequel la préfecture a des marges de progression. Elle exhorte les membres du CLU à faire connaître leurs demandes ou leurs souhaits d'ici la prochaine réunion du CLU l'année prochaine. La préfecture mettra tout en oeuvre pour répondre aux améliorations demandées.

Marie LAJUS 