



**PRÉFÈTE
D'INDRE-
ET-LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité Local des Usagers (CLU)

Réuni le lundi 20 juin 2022 à 14h30

Compte rendu

Présidente de séance :

Nadia SEGHIER : Secrétaire Générale

Participants :

Corinne CHAILLEUX : Association des Maires d'Indre-et-Loire
Valérie DE GALLIFET : Mobilians
Jean-François MARIN : Mobilians
François CURIS : Association Entraide et Solidarités
Marie-Thérèse CHANTEPIE : Emmaüs 100 pour 1
Gérard CHABERT : Association des Paralysés de France
Martine BORLET : Association des Paralysés de France
Pierre RICHARD : SEPANT
Arriaud GUEDET : Bureau Information Jeunesse 37
Yoann GARREAU : Ligue de l'enseignement
Alain JAHAN : Comité des Sports de Touraine
Romain MENAGE : Centre social Courteline
Martine CZAPEK : Association des Maires ruraux d'Indre-et-Loire
Denis COURTOIS : France Victime 37
Sophie BOURDON : Fédération familles rurales d'Indre-et-Loire
Claudette MEUNIER : UFC Que choisir
Joëlle LABARDE : Délégué du défenseur des droits
Alain MICHEL : Délégué du défenseur des droits
Xavier GABILLAUD : DDETS
Frédéric SCHMIT : DDT
Emmanuelle LONGERAY : DDFIP
Stéphane LE GAL : DREAL
Christophe BOUIX : DCL
Sophie GOURLAIN : SGC
Christophe BOLIVAR : SGC
Emérentia FOUQUET : SCI
Sylvie CLAVEAU : SAIPP
Anne-Sophie GUILLIEN : Référente fraude départementale
Fany MOLIN : DDPP
Moustapha BA : MQP
Lucas MARIENNE : MQP

Introduction par Mme La Secrétaire Générale

Le Comité Local des Usagers est un temps fort de la démarche Qualité mise en place par la préfecture d'Indre-et-Loire. Effectivement c'est un moment d'échange en direct avec les personnes en relation avec les services de l'État dans le département.

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction ainsi que ceux des indicateurs qualité de 2021, par M. Moustapha BA, référent qualité et contrôleur de gestion.

I - Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021

Modalités de l'enquête :

Cette enquête a pris la forme d'un questionnaire, distribué aux usagers après leur passage à l'accueil général de la préfecture. Elle a eu lieu en novembre et décembre 2021 avec 71 retours. Un chiffre peu élevé en comparaison des précédents. La crise sanitaire a entraîné une baisse de fréquentation avec l'obligation pour les usagers de prendre rendez-vous pour rencontrer les agents de l'État.

Cette enquête sert à mesurer la satisfaction de tous les moyens à disposition des usagers pour interagir avec la préfecture : l'accueil physique, téléphonique, le site internet et les courriers/courriels/réclamations.

Toutefois, il apparaît que l'enquête contenait trop de questions dont certaines sont imprécises, c'est pourquoi il sera remanié et allégé pour l'enquête de 2022.

L'accueil physique :

Un niveau de satisfaction particulièrement élevé, les agents les agents sont courtois et faciles à comprendre de nos usagers. De plus, le trafic est fluide car ces derniers ont un délai d'attente peu élevé.

L'espace d'accueil est également un point fort, il apparaît que les usagers s'y repèrent facilement et le trouvent confortable.

La piste de progrès ici concerne la confidentialité. Le Point d'Accès Numérique (PAN) est intégré à l'accueil et les usagers ne voient pas une démarcation suffisante pour être entièrement satisfaits sur ce point. Afin de remédier à cela, une action est mise en place pour revoir l'espace dédié au PAN et garantir au mieux la confidentialité. Un travail supervisé par Sophie GOURLAIN, responsable de l'accueil général de la préfecture.

L'accueil téléphonique :

Ici aussi les résultats sont positifs, les usagers obtiennent leur réponse dès le premier contact avec une opératrice et celle-ci les satisfait.

L'accueil au PAN :

Un service performant puisque la satisfaction est excellente avec une moyenne de 10 rendez-vous par jour. Outre le problème lié à la confidentialité évoqué précédemment, il s'avère que le taux d'usagers ayant connaissance du PAN est particulièrement faible.

Cet outil vise spécifiquement les personnes en fracture avec le numérique. Cette cible est également celle des France Services, c'est pourquoi la Mission Qualité et Performance (MQP), en charge de cette enquête, a mis en place sur le site internet de la préfecture une nouvelle rubrique baptisée « Besoin d'aide dans vos démarches ? » afin de promouvoir ces outils à destination de ces usagers.

Dans un sens plus large, le numérique comprend également le site internet ainsi que les réseaux sociaux. Si le premier est bien connu de nos usagers ce n'est pas le cas des pages Facebook et Twitter.

II- Les indicateurs qualité

Téléphone :

Le principal indicateur est le taux d'appels aboutis. L'objectif national est de 90 % alors que dans l'Indre-et-Loire il atteint 65 %. Un taux particulièrement insuffisant pour lequel une action est actuellement menée conjointement entre la MQP et le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC). Une fiche est actuellement à l'étude pour aider les agents dans la gestion des appels téléphoniques.

Le SIDSIC a élaboré un serveur vocal interactif (SVI). Son taux de mise à jour dans le délai demandé de 3 jours est totalement respecté (100%). Le SVI a eu un effet inattendu sur le taux d'appels aboutis. Il remplit parfaitement son rôle d'entonnoir et d'information aux usagers qui reçoivent les réponses à leurs questions à ce niveau.

Internet / Réseaux sociaux :

Le premier indicateur concerne la mise à jour du site dans un délai de 3 jours ouvrés. Au 1^{er} trimestre 2022 celui de la préfecture d'Indre-et-Loire est de 83 % pour un objectif à 100 %. Le taux suivant est celui des connexions au site internet ou internet départemental d'État (IDE). Un taux calculé par rapport à l'ensemble de la population du département. La visibilité de l'IDE est supérieure à ce qui est demandé au niveau national : 8,17 % pour 5 %.

Le nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux n'a pas d'objectif à atteindre, toutefois en Indre-et-Loire, celui-ci obtient une moyenne de 263 440 connexions aux pages Facebook et Twitter.

Courrier / courriel / réclamations :

Les taux relevés pour les courriels sont excellents, tout d'abord 99 % pour les réponses dans un délai de 5 jours ouvrés, ensuite le délai moyen de réponse est de 0,5 jours.

Trop peu de suggestions et de réclamations sont reçues. De plus, ce sont soit des plaintes soit des félicitations laissées sans coordonnées.

Délivrance de titres (hors titres étrangers) :

La préfecture abrite un centre d'expertise et de ressource des titres (CERT). Celui-ci est spécialisé dans les permis de conduire, 2 indicateurs le concernent.

En premier lieu, le délai de traitement est en phase avec le taux demandé de 8 jours. Le second taux est la détection de dossiers frauduleux avec un chiffre de 0,26‰ pour une cible nationale de 0,5‰.

Madame la Secrétaire Générale souhaite un premier temps d'échange avec les représentants des usagers avant de présenter le SVI.

La première intervention aborde le questionnaire utilisé pour l'enquête de satisfaction et surtout le fait qu'il ne prenne pas en compte les 20 à 25 % de personnes en fracture avec le numérique, généralement des personnes venant des milieux ruraux. Il est également souligné que les premiers points d'ancrage publics sont les mairies, ceux représentant l'État sont plus éloignés pour ces usagers.

Un autre sujet évoqué est l'opacité de la préfecture concernant les missions de chaque service « qui fait quoi ? ». Effectivement il est difficile de joindre les services concernés par les demandes. Une réponse est apportée à ce point précis : consulter le site internet. Ce dernier étant particulièrement complet.

Monsieur Gérard CHABERT, représentant l'Association des Paralysés de France (APF) s'exprime sur les besoins particuliers des handicapés : la prise en compte de ces problématiques s'est grandement améliorée pour l'accueil physique. Une collaboration productive entre l'APF et les services de l'État ont permis d'arriver à ce résultat. Le numérique est également un enjeu important car tous les handicaps ne sont pas égaux face à cela et ce sujet une meilleure accessibilité est à creuser. Monsieur CHABERT insiste sur le fait que le dialogue est le meilleur moyen de se comprendre.

La conversation a ensuite dévié sur l'augmentation anormale des délais pour l'obtention d'un rendez-vous en mairie pour une carte d'identité ou un passeport. Effectivement un plan d'urgence est mis en place par le ministère de l'intérieur. Actuellement une collaboration avec la mairie de Tours est en cours : 10 dispositifs de recueil (DR) seront déployés exceptionnellement à la mairie sur le mois de juillet pour 5000 rendez-vous pour les demandes urgentes.

Un ancien élu témoigne des difficultés rencontrées par les agents des mairies sur ces processus complexes. Pourquoi n'y-a-t-il pas de DR dans chaque commune pour mieux répondre aux demandes?

La réponse est qu'il est impossible de simplifier ces procédures du fait de la sécurisation particulièrement avancée de ces documents. La situation actuelle est exceptionnelle et n'a jamais été vécue. Du fait de la fin de la pandémie au niveau mondial, les frontières se sont rouvertes. Après plus de deux ans de cloisonnement les gens souhaitent voyager et demandent donc des passeports. Ces DR ont un coût de plusieurs milliers d'euros et leur utilisation demande une formation poussée, c'est pourquoi il est impossible d'en avoir dans chaque mairie.

Sylvie CLAVEAU intervient pour donner des précisions sur les France Services (FS). Un réseau porté par le bureau d'appui au développement local (BADL) dont elle est la cheffe et sous la responsabilité du sous-préfet de Loches. Le réseau des FS d'Indre-et-Loire compte 27 structures et bientôt une 28^e à Amboise. Ce qui fait de l'Indre-et-Loire un département très bien maillé. Les France Services succèdent aux Maisons de services d'accueil du public

(MSAP). Si celles implantées dans les milieux ruraux sont portées, en majorité, par les communautés de communes, les FS urbaines le sont par des associations.

Le 28 juin 2022 sera organisée une journée de cohésion des France Services du 37. Le but est de réunir et faire se rencontrer les agents avec leurs opérateurs : CAF, CPAM, CARSAT, MSA, La Poste, Pole Emploi, Ministère des Finances Publiques, Ministère de la Justice et Ministère de l'Intérieur.

En première partie de journée il y aura des ateliers entre les agents et les opérateurs. En seconde partie des présentations de la Banque des Territoires, de l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) et enfin de l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Christophe BOUIX intervient sur l'accueil des réfugiés Ukrainiens. Un accueil dédié et spécifique pour eux, notamment la délivrance rapide de titres de séjour afin qu'ils aient de nombreux droits comme le logement, l'emploi, etc. Un accueil en coordination avec d'autres services de l'État comme la CAF et la CPAM. De gros moyens ont été mis en place pour accueillir au mieux ces personnes qui vivent une situation difficile.

Les demandes et l'affluence des réfugiés venus d'Ukraine est aujourd'hui moins importante, le bureau de l'immigration (BI) est particulièrement fier de l'accompagnement fait au cours de cette période intense.

Monsieur Bouix a également mentionné la dématérialisation des demandes de titres de séjour avec le site des Étrangers en France. Ce processus amènera vers une visite unique de l'utilisateur en préfecture pour la remise de son titre.

Monsieur Bouix a mentionné le fait que le PAN serait donc sûrement encore plus sollicité qu'il ne l'est actuellement afin d'aider au mieux les usagers étrangers dans l'accomplissement de leurs téléprocédures.

Présentation du SVI, de la labellisation Qual-e-pref et du plan de communication de la préfecture.

I – La mise en place du SVI

Christophe BOLIVAR, chef du SIDSIC présente d'abord les objectifs de cet outil, à savoir améliorer l'efficacité et la qualité de l'accueil téléphonique en orientant au mieux l'utilisateur vers le site ou le service compétent.

Une question est posée à propos de la veille technologique et de l'utilisation d'un gestionnaire de la relation client (GRC). L'utilisation d'un tel outil n'est pas prévue dans l'immédiat mais une veille est assurée sur ce type d'outil. Actuellement, le SVI ne concerne que la préfecture mais à terme il est prévu qu'il englobe aussi les directions départementales ou mêmes qu'il aide l'utilisateur à trouver la France Services la plus proche de chez lui.

II – La labellisation Qual-e-pref

Un label obtenu le 17 mai 2022 après l'audit externe réalisé par Socotec. Un travail de plus de 2 ans réalisé en collaboration avec les services de la préfecture. Il est important de mentionner qu'aucune non-conformité n'a été relevée mais uniquement des points sensibles et des pistes de progrès.

Le plus gros du travail reste à faire pour Qual-e-pref car il faut maintenant perpétuer ce niveau d'exigence atteint avec un processus d'amélioration continue.

Le programme Services Publics + va être mis en place pour l'élargissement de cette politique qualité aux directions départementales interministérielles.

III – Le plan de communication

Présenté par Emérentia FOUQUET, cheffe du service de la communication interministérielle (SCI).

Une communication qui se fait dans la presse, l'IDE et les réseaux sociaux. Le plan couvre les événements nationaux et locaux. Il est prévu en amont mais des ajustements peuvent se faire au besoin.

Une remarque a été faite à propos du site qui serait trop dense, y chercher des informations serait difficile. Un site, qui manque de convivialité. En réponse, il est précisé que le site est en amélioration perpétuelle. Un comité de rédaction se réunit tous les trimestres pour sa mise à jour. Par ailleurs, la refonte du site est prévu dans les mois prochains.

Une autre remarque a été faite sur le délai, parfois très court, pour l'annonce des consultations publiques. Le représentant du bureau de l'environnement (BE) a répondu à ce sujet : il est très compliqué de donner plus de marge car ces consultations doivent être validées par le BE. Le temps de traitement est de 5 à 7 mois, parfois moins. La solution est, peut être, de communiquer dès la réception du dossier par le BE.

Conclusion par Madame la Secrétaire Générale

Madame la Secrétaire Générale remercie chaque membre du CLU d'être venu et d'avoir participé à ces échanges. Un événement particulièrement important pour la préfecture qui peut ainsi recueillir les doléances de ses utilisateurs et ainsi changer au mieux sa manière de faire.

Pour la Préfète et par délégation
La Secrétaire générale



Nadia SEGHIER