



**Compte-rendu Comité Local des Usagers
15 novembre 2021.**

SGCD / BAGP

Affaire suivie par : Sandrine BENETEAU

sandrine.beneteau@charente-maritime.gouv.fr

La Rochelle, le 12/01/22

Objet : Comité Local des Usagers du 15/11/21

Animatrices de la réunion :

| |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Catherine PUYRAZAT, cheffe du Bureau d'Appui à Gestion et au Pilotage – SGCD |
| Chloé TYRÉ, Cheffe du bureau des relations avec les usagers – SGCD |
| Sandrine BENETEAU, adjointe au BAGP – SGCD |

Participants :

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Pierre MOLAGER, Secrétaire général de la Charente-Maritime |
| Denis DELPECH, SGCD/Chef du SIDSIC |
| Jérôme BRENAC, DCC/ Chef du bureau des droits des étrangers |
| Ludivine PETITGAS, adjointe au Bureau de la réglementation générale et des élections |
| Daniel BELEGUE, UNAFAM |
| René CESARI, Délégué du défenseur des droits de La Rochelle |
| Didier PIARDON, Délégué du défenseur des droits de Rochefort |

En visio-conférence

| |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Simon LEVEQUE Secrétaire général de la Sous-Préfecture de Saintes |
| Sylvie LAINE, adjointe au Secrétaire Général de la Sous-préfecture de Rochefort |
| Sous-préfecture de Saint Jean d'Angély |
| Sous-préfecture de Jonzac |

Excusés

| |
|-------------------------------------------------------------------------|
| Nadine BOISARD, Directrice du SGCD 17 |
| Régis Le Guilloux, Délégué du Préfet dans les quartiers prioritaires |
| APF France Handicap |
| ADHEOS |
| Fédération des centres sociaux de la charente-maritime |
| UFC Que Choisir |
| Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) – Entraide familiale |
| UNCCAS |



| |
|---------------------------------|
| ALTEA CABESTAN |
| AMF |
| CIDFF |
| Solidarité Migrants |
| Défenseur des droits de Saintes |

Ordre du jour du Comité :

- L'accueil en quelques chiffres-clés ;
- Présentation de la démarche Qual-e-pref ;
- Retour sur l'enquête de satisfaction 2021 ;
- L'accompagnement des usagers et la dématérialisation des procédures;
- Temps d'échange.

Monsieur le Secrétaire général ouvre la séance en rappelant que le CLU n'a pas été réuni depuis 2018. Il précise qu'il demeure indispensable de réunir le CLU une fois par an dans le cadre de l'amélioration continue des services de la préfecture à l'égard des usagers et, afin d'échanger sur toutes les actions mises en place par les services à destination des usagers.

Il donne la parole à Chloé TYRÉ, cheffe du bureau des relations avec les usagers afin de présenter les chiffres clés relatifs à l'accueil du public.

1- L'accueil en quelques chiffres :

- Accueil téléphonique :
 - 12 000 appels sur 10 mois pour tous les services Préfecture et des sous-préfectures.
 - Le standard téléphonique reçoit en moyenne 180 appels par jour avec la majorité en direction du Bureau des Droits des Étrangers et du Bureau de la Réglementation Générale et des Élections.
- Accueil physique :
 - Le pré-accueil reçoit en moyenne une centaine de personnes par jour (accueil de La cité Duperré) : 60 % concernent les rendez-vous des ressortissants étrangers et 20 % pour des demandes d'information générale.
Le Point d'Accueil Numérique (Cité Duperré) accueille en moyenne 8 rendez-vous par jour.
- Le courrier réceptionné rue Réaumur est en moyenne de 133 courriers par jour :
 - dont 11 % de la part des ressortissants étrangers, 12 % relatif à l'urbanisme et 11 % concernant les permis.

Madame TYRÉ donne la parole à Mme BENETEAU afin de présenter la démarche qualité "qual-e-pref".



2- La démarche Qual-e-pref :

La mise en œuvre de PPNG en 2017, a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation à l'usager avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens.

En 2018, le référentiel « Qualipref 2.0 » est devenu « Qual- e -pref ». Il est rappelé que 100 % des sites doivent être labellisés au 2^e trimestre 2022. Le planning prévisionnel de labellisation pour la Charente-Maritime positionne un audit externe pour labellisation au 1^e trimestre 2022. L'audit interne ayant été réalisé les 8 et 9 novembre 2021.

La préfecture de la Charente-Maritime s'est engagée sur les modules suivants :

- relations générales avec les usagers (module obligatoire composé de 20 engagements) ;
- relations avec les collectivités territoriales (4 engagements) ;
- communication d'urgence en cas d'évènement majeur (4 engagements).

L'objet de la démarche est de garantir au public la meilleure qualité de service au travers des engagements précis et transparents dans un contexte d'évolution de la relation à l'usager marqué par la numérisation de l'administration.

Avec cette démarche, l'ensemble des services métiers se sont engagés afin de réaliser des actions concrètes au profit de la qualité de l'accueil des usagers avec notamment une réflexion sur les process des services métiers en contact avec le public. Par exemple, il a été mis en place des actions de formation ou bien encore, des enquêtes mystères en direction du standard et des enquêtes de satisfaction questionnant tous les leviers d'accueil à destination des usagers.

Madame PUYRAZAT prend la parole afin de présenter les résultats des enquêtes de satisfactions réalisées de juillet à octobre 2021 et des indicateurs de la démarche qual-e-pref (recueillis par les enquêtes mystères effectuées auprès du standard téléphonique en 2019 et 2021 ainsi que les enquêtes de satisfaction auprès des usagers) : cf diaporama joint au présent compte-rendu.

3- Résultats des indicateurs "qualité" :

Suite à 2 enquêtes "mystères" (afin d'auto-évaluer notre standard téléphonique) en 2019 et 2021, et une enquête de satisfaction sur un panel de réponse de 197 usagers, les indicateurs « qualité » et de satisfaction de la Préfecture de la Charente-Maritime sont les suivants :

- Courtoisie : 85,5 % de satisfaction au standard téléphonique; 93 % suite à l'enquête mystère de 2021 (contre 86,6 % en 2019); 97 % au Point d'Accueil Numérique, et 94,8 % à l'accueil général.
- Prise en compte des Personne à Mobilité Réduite: un taux de satisfaction de 69,6 % au PAN et de 64,3 % à l'accueil général.
- Disponibilité: 70 % au standard téléphonique, 100 % au PAN et à l'accueil général;
- Langage compréhensible : 88,1 % de satisfaction au standard téléphonique, 93,5 % au PAN, 96 % à l'accueil général.
- Orientation vers le bon service: 88,1 % de satisfaction au standard téléphonique; 80 % suite à l'enquête mystère de 2021; et 96,6 % à l'accueil général.
- Point d'accès Numérique: 94,2 % de satisfaction au Point d'Accueil Numérique.
- Signalétique: 70,6 % de satisfaction au standard téléphonique; 88,6 % au Point d'Accueil Numérique, et 95 % à l'accueil général.



4- Résultats des enquêtes de satisfaction :

L'enquête a été réalisée au moyen des **quatre canaux suivants** entre le 6 septembre et 15 octobre 2021 :

- 1 – Sondage des usagers visiteurs sur site par un enquêteur de la préfecture;
- 2 – Sur le site de la cité administrative Duperré, des exemplaires papiers sont à disposition sur la table d'écriture du hall :
- 3 – Mise en ligne du lien de l'enquête sur le site internet et les trois réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) :
 - mise en ligne à partir de début juillet 2021 jusqu'à mi-septembre ;
 - visible sous forme de bannière.
- 4 – Le lien pour accéder à l'enquête a été ajouté aux accusés de réception de boîte fonctionnelle préfecture (prefecture@charente-maritime.gouv.fr) .

L'enquête a été renseignée totalement ou partiellement selon les modalités d'accueil de l'utilisateur (accueil téléphonique/physique/dématérialisée / à l'accueil général / au PAN)

197 enquêtes ont été recueillies.

Les résultats non exhaustifs sont les suivants:

- 47 % des usagers utilisent leur voiture, 33 % les transports en commun et 18 % se sont rendus à pied à l'accueil physique de la Préfecture;
- le taux de fréquentation le plus élevé est le **jeudi** (40 %)
- la classe d'âge la plus représentée est les « **18-25 ans** »(38 %) et les 45 ans et plus (29 %).
- Les usagers ont pris un 1er contact à 49,7 % par **internet**;
- 63 % des usagers se rendent à la Préfecture **sur rendez-vous pour leur carte de séjour**, puis à 12 % pour leur permis de conduire et à 11 % pour leur carte grise;
- 83 % sont très satisfaits (39 %) et satisfaits (44 %) de l'**accueil téléphonique**;
- 79 % sont très satisfaits (26 %) et satisfaits (53 %) du **site internet**;
- 95 % sont très satisfaits (56 %) et satisfaits (39 %) de l'accueil général;
- 97 % sont très satisfaits (62 %) et satisfaits (35 %) de l'accueil au **PAN**,

Les chiffres relevés de l'enquête sont très qualitatifs.

A noter la problématique technique et nationale liée à l'ANTS. Pour autant les résultats soulignent une prise en charge très positive par les médiateurs numériques du PAN.

Suite à cette enquête de satisfaction, **des pistes d'amélioration** ont été déterminées :

- La signalétique à disposition des usagers, du site Rue Réaumur vers la Cité administrative;
- Les horaires d'ouverture au public ;
- La confidentialité du hall d'accueil ;
- La disposition des éléments d'affichage du hall et des zones d'attente ;



- L'orientation des usagers du site de Réaumur vers le site de Duperré ;
- Le référencement du site internet.

Actions déjà mise en places :

- la documentation à disposition des usagers (à l'accueil général et sur le site internet) a été actualisée et simplifiée ;
- la confidentialité du PAN ayant déjà été améliorée après une nouvelle disposition du bureau ;
- la mise à jour du site internet et la mise en place de référents numériques au sein des services de la Préfecture, pour assurer une fiabilité des informations en continu ;
- la possibilité pour les ressortissants étrangers depuis novembre 2021 d'avoir recours aux médiateurs numériques du PAN pour un accompagnement dans leurs démarches ;
- en direction des **ressortissants étrangers** : M. BRENAC explique que depuis un an, la dématérialisation des démarches séjours se développe notamment pour la rentrée universitaire 2021. Cette dématérialisation va se poursuivre avec à terme une dématérialisation complète de l'ensemble des démarches . Dans ce contexte, se pose la question de l'accompagnement de ces usagers. Aussi, en Charente-Maritime, il a été décidé de s'appuyer sur l'accueil physique des Points d'Accès Numériques ainsi que la mise en place d'une permanence téléphonique sur 4 demi-journées par semaine.
- la mise en place depuis début 2021 d'un dispositif pilote et expérimental en Charente-Maritime: **La Ligne France Directe Service (LDFS)** proposant un accueil téléphonique de 16 h à 20 h afin d'accompagner les usagers pour les démarches de 9 partenaires (CPAM, CAF, La Poste, Justice, Impôts, ANTS, CARSAT, Pôle emploi,MSA). La LDFS a réceptionné 1 556 appels en 7 mois.

5- Temps d'échange :

Monsieur le Secrétaire Général rappelle que l'État doit se questionner et adapter ses pratiques afin d'accompagner au mieux les usagers avec la numérisation de l'ensemble des démarches.

Il précise que même si les indicateurs sont favorables, il est souhaitable de rester humble et à l'écoute face à des démarches administratives complexes.

L'État essaie de multiplier les vecteurs (téléphonique/internet/ physique/ LDFS/ réseaux sociaux) et, chaque accueil des usagers a son importance.

Avant de donner la parole aux membres du Comité, Monsieur le Secrétaire général souligne l'engagement des services de la Préfecture et des sous-préfectures pour la qualité de l'accueil et salue la création d'un bureau des relations avec les usagers, piloté par Mme Tyré au sein du Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD).

- Prise de parole de Monsieur PIARDON, délégué aux droits de Rochefort qui nous fait part du mécontentement des personnes qu'il reçoit face au manque de fiabilité des renseignements dispensés par l'administration. Il souligne l'importance des médiateurs numériques et de la mise disposition des PAN sur le territoire, afin de pallier aux dysfonctionnements de l'ANTS. Il prend pour exemple une personne qui a perdu son permis de conduire, situation tant angoissante qu'handicapante pour l'utilisateur et qui, après plusieurs sollicitations des services de la Préfecture, ne disposait pas à chaque fois de la même information.



Monsieur le Secrétaire général le remercie pour ce cas concret et, appelle notre vigilance quant à la complexité des situations et notamment lorsque les usagers sont dans une situation nécessitant un contact avec les services.

En effet, même si beaucoup de personnes sont satisfaites, la numérisation qui permet à l'utilisateur de saisir rapidement une demande entraîne une obligation de réactivité des services qui est parfois impossible. Par ailleurs, les centres de production sont désormais centralisés et, de fait, loin de l'utilisateur ainsi que des services de proximité. Les PAN permettent un premier accompagnement et un suivi numérique fiable, néanmoins tout système est perfectible.

Monsieur le Secrétaire général précise que **3 niveaux d'accompagnement** au PAN sont à disposition des usagers afin de s'adapter à leurs demandes :

- soit les médiateurs numériques saisissent « à la place de l'utilisateur »,
- soit la sémantique administrative trop technique pour l'utilisateur leur est expliqué, pour leur permettre de faire la demande de manière autonome (exemple: « un certificat de cession » lors de la vente de son véhicule),
- soit l'utilisateur est accompagné dans la saisie de sa demande (sous couvert du mandat de confidentialité).

Monsieur le Secrétaire général souligne le progrès au titre de l'inclusion numérique, du maillage important des référents numériques sur l'ensemble du département (en préfecture, en Sous-préfectures et en MSAP...) afin d'éviter que des concitoyens, loin du numérique, se retrouvent isolés.

- Monsieur BELEGUE, représentant l'UNAFAM souhaite connaître les « **cibles à atteindre** » sur l'ensemble des indicateurs de certification.

Mme BENETEAU informe qu'un certain nombre d'indicateurs disposent de cibles, mais pas la totalité. Actuellement, un travail est réalisé afin de mettre en forme des indicateurs « qualité » recueillis lors de la dernière enquête de satisfaction. Ces derniers seront prochainement affichés dans le hall d'accueil mais aussi sur le site internet de la Préfecture afin de mieux en informer nos usagers. Par ailleurs, sont déjà à disposition (dans le hall d'accueil général de la préfecture et sur le site internet) les indicateurs trimestriels du programme transparence qui s'inscrivent dans la démarche qualité interministérielle « service public + » depuis fin 2019.

- Monsieur BELEGUE souhaite connaître **les outils** dont dispose la Préfecture pour **les personnes « en difficultés » et à mobilité réduite**.

Mme TYRÉ expose les différents outils mobilisables : le bâtiment est accessible aux PMR, une personne en difficulté à la possibilité de contacter l'accueil par téléphone afin de solliciter une aide. Aussi, les guichets d'accueil disposent d'une hauteur adaptée, l'agent d'accueil est sensibilisée (procédure spécifique) à l'accompagnement à réaliser au besoin (aller vers), enfin une boucle auditive est disponible en cas de besoin.

- Monsieur CESARI, délégué du défenseur des droits de La Rochelle, propose que les **ressortissants étrangers** puissent être accompagnés dans leurs démarches au **PAN**. Monsieur CESARI évoque l'exemple d'un ressortissant marocain, marié à une ressortissante européenne, dont le visa arrive à expiration. Celui-ci n'a pas de réponse de la Préfecture depuis 3 mois.

Monsieur le secrétaire général rappelle que l'objectif du PAN est l'accompagnement dans la saisie des demandes et, ne peut intervenir sur le fond des dossiers.



Monsieur BRENAC, chef du bureau du droit des étrangers s'excuse de cette absence de réponse qui n'est pas satisfaisante. Il informe que son bureau doit traiter 50 à 80 messages par jour et traite 5 000 dossiers par an. Il informe Monsieur CESARI que les contacts se font uniquement par mail et que ceux-ci doivent être un minimum détaillés avec quelques éléments de référence au dossier en cours, sans quoi il est parfois difficile d'assurer la traçabilité du dossier en question et, de répondre correctement à l'utilisateur.

En effet, les questions posées au service sont parfois très parcellaires avec un manque d'éléments d'identification nécessitant une recherche sur le dossier évoqué, allongeant les délais de réponse.

- Monsieur CESARI précise que « **France Services** » est un avantage et une réponse adaptée face aux mécontentements des usagers.

Monsieur le Secrétaire Général souligne que ce dispositif est le service « de demain », qui implique une polyvalence avec une exigence sur le niveau de recrutement des personnels d'accueil. Il précise que lors du dernier « COPIL France Service », début novembre 2021, il a été recensé 28 points d'accès « France Services » dans le département, soit un maillage intéressant. En revanche, il demeure indispensable de poursuivre l'accompagnement des usagers, des opérateurs et de leurs outils sur le terrain.

- Monsieur BELEGUE, représentant de l'UNAFAM, demande si un élargissement de l'amplitude horaire de la **Ligne Directe France Service** (actuellement de 16 h à 20H) est envisagé.

Mme TYRÉ précise que la majorité des appels sont réalisés avant 19h. Si la question s'est posée d'un élargissement des horaires, cela ne semble pas opportun à ce stade au regard des appels réalisés depuis fin mars 2021.

Monsieur le Secrétaire Général constate que la LDFS est un vecteur intéressant afin de prolonger les horaires proposés par les « France Services ». Néanmoins, il conseille d'orienter les usagers vers un accueil physique leur permettant d'être reçus avec l'appui de leurs dossiers en format papier.

Par ailleurs, il informe que cette expérimentation est limitée dans le temps. Cette dernière a été mise en place depuis fin mars 2021 et, supporte un coût de fonctionnement important pour la Préfecture (soit deux agents à temps plein) ne permettant pas de la pérenniser sauf, peut-être, à l'échelle régionale si le Ministère le permet.

Les résultats de l'expérimentation seront remontés à Paris afin d'envisager ou pas une pérennisation de la démarche.

À ce jour, nous pouvons déjà en retirer un enseignement important quant à l'importance de la qualité du renseignement téléphonique pour les cas complexes. D'autres administrations l'ont aussi identifié et travaillent beaucoup sur le contact téléphonique comme vecteur privilégié d'information au public, comme la DDFIP pour les impôts. Ce vecteur offre plus de souplesse pour les agents et les usagers.

- Monsieur PIARDON, délégué défenseur des droits de Rochefort précise l'importance du **contact humain** que propose « France Services » face à la montée en charge des procédures dématérialisées qui laissent peu de place aux cas particuliers. Il rappelle que 20 % de la population ne maîtrise pas le numérique.

Monsieur le Secrétaire Général précise que « le tout guichet » n'est plus possible aujourd'hui face une perte d'effectifs des services de l'État.

Monsieur CESARI délégué défenseur des droits de La Rochelle ajoute que l'utilisateur a besoin d'être reçu. Avoir un accueil physique et téléphonique disponible permet de désamorcer de nombreuses tensions.



**PRÉFET
DE LA
CHARENTE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun
départemental**

Monsieur le Secrétaire Général confirme effectivement qu'un point d'équilibre doit être trouvé entre ce que faisait l'État avant (accueil guichet) et le système uniquement dématérialisé actuel.

Monsieur le Secrétaire Général clôture la séance en remerciant l'ensemble des participants. Il rappelle que la question de la qualité de l'accueil à l'utilisateur s'inscrit dans une démarche de long terme qui se matérialise aussi par la possibilité, pour tous les usagers et à tout moment, de faire des suggestions ou des réclamations, dans l'objectif de poursuivre une démarche d'amélioration continue.


Pour le Préfet,
Le Secrétaire Général
Pierre MOLLAGER