

PRÉFÈTE DE L'ORNE

Direction des ressources humaines et des moyens
Démarche Qualité
Affaire suivie par : Catherine ROCHE/ Laurence MOULIN
Tél : 02 33 80 60 79/ 05
adresse mail :
pref-qualite@orne.gouv.fr

Alençon, le 19 juillet 2019

**COMITE LOCAL DES USAGERS
du 27 juin 2019 – Compte-rendu**

Le Comité Local des Usagers (CLU) s'est réuni à la préfecture de l'Orne le jeudi 27 juin 2019, sous la présidence de Madame la Secrétaire générale de la préfecture de l'Orne et selon l'ordre du jour suivant :

- Présentation du nouveau référentiel qualité : « Qual-e-pref »
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des usagers 2019,
- Présentation des indicateurs qualité
- Prise en compte des attentes des usagers,
- Présentation de courriers et courriels type de réponses,
- Visite du point numérique de la préfecture.

Présents :

Représentants des associations et des collectivités:

- Association des Maires de l'Orne : Mme Sophie OUSTELANDT
- Association des Paralysés de France : Mme PERRIN et M. FONTAINE
- Association de lutte contre l'illettrisme « La Boîte aux Lettres » : Mme Evgenya KOGAN

Représentants de l'administration :

- Secrétaire Générale de la préfecture : Mme Véronique CARON
- Secrétaire Général de la sous-préfecture de Mortagne au Perche : M. Ludovic LORO
- Directrice de la citoyenneté et de la légalité : représentée par Mme Claudine CHALMEL, chef du bureau des élections et de la réglementation
- Référentes Qualité : Mme Catherine ROCHE et Mme Laurence MOULIN

Absents excusés :

- Directeur des ressources humaines et des moyens : M. Michel JACQUES
- Secrétaire Générale de la sous-préfecture d'Argentan : Mme Mireille VALLEE
- Association Départementale de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales (ADAPEI) : M. MATHIEU

Introduction du Comité Local des Usagers

Madame la Secrétaire générale ouvre la séance et invite les participants à se présenter. Elle informe les membres du CLU de la démarche qualité dans laquelle la préfecture de l'Orne s'engage à nouveau, sur la base d'un nouveau référentiel intitulé Qual-e-pref. Elle rappelle que la préfecture était déjà labellisée Qualipref 2.0 en 2015.

Madame la Secrétaire générale précise que cette démarche s'inscrit dans un contexte général de transformation de l'action publique, qui se traduit notamment par la généralisation des téléprocédures. Elle ajoute que 100 % des procédures seront dématérialisées en 2022.

Madame la Secrétaire générale souligne la fracture numérique qui existe sur le territoire, liée d'une part à une méconnaissance de la pratique informatique pour certains usagers et d'autre part à l'existence de zones blanches. Elle précise la nécessité d'apporter, au plus proche des usagers, une réponse qui leur permette d'effectuer leurs démarches administratives. Elle indique que 30 points numériques ont été déployés sur le département, dont un à la préfecture et un dans chaque sous-préfectures. Des agents d'accueil sont présents pour accompagner et aider les usagers dans leurs démarches, mais Madame la Secrétaire générale insiste sur le fait que ces agents ne peuvent pas se substituer aux demandeurs. En effet, l'administration notamment pour des raisons de sécurité et de confidentialité (codes d'accès, références bancaires, données personnelles...) n'a pas accès aux applications et ne peut pas intervenir lorsque le dossier est créé.

Des structures nommées Maisons France Service seront prochainement déployées sur le territoire national pour aller vers un service public de proximité qui réponde aux difficultés rencontrées, avec des agents d'accueil polyvalents.

Mme ROCHE, référente qualité, indique que le point numérique de la sous-préfecture d'Argentan est ouvert 3 demi-journées par semaine depuis février 2019. Il répond à une attente des usagers reçus soit sur rendez-vous soit aux heures d'ouverture. Dans la mesure où un service civique pourra être recruté en septembre, il est prévu d'étendre ces horaires d'ouverture à cinq demi-journées par semaine.

M. LORO, secrétaire général de la sous-préfecture de Mortagne-au-Perche, précise que les usagers sont accueillis au point numérique 3 demi-journées par semaine, et une demi-journée est consacrée à la finalisation des dossiers.

M. FONTAINE, représentant de l'Association des Paralysés de France, souligne l'importance d'une présence physique pour accueillir les usagers, en particulier ceux en difficulté face aux procédures numériques.

Présentation du diaporama par les référentes qualité et interventions des membres du comité local des usagers :

Le déroulement complet et le contenu de la présentation sont annexés au présent compte-rendu.

Le CLU ne s'est pas réuni en 2018 en raison de la mise en œuvre de la réforme PPNG (Plan Préfecture Nouvelle Génération) dont les grandes lignes sont présentées succinctement.

1) *Le nouveau référentiel :*

- Présentation, lancement de la démarche à la préfecture, trois modules retenus (« Relation générale avec les usagers », « Délivrance de titres (hors étrangers) » et « Coordination des politiques publiques », périmètre de la préfecture.
- Information sur le calendrier : audit interne en septembre 2019 et audit de labellisation par l'organisme SOCOTEC en novembre 2019. Un audit de suivi sera réalisé 18 mois après la certification.

2) *Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des usagers réalisée du 23 mai au 19 juin 2019 :*

- Taux global de satisfaction : 93,3 %
- Les usagers de la préfecture : Mme la Secrétaire générale rappelle que depuis la fermeture du bureau des usagers de la route le nombre d'usagers a diminué, et que le bureau des étrangers est celui qui accueille aujourd'hui le plus grand nombre.
- Accessibilité : Mme la Secrétaire générale précise concernant l'accessibilité que des travaux ont déjà été effectués pour permettre l'accès des locaux aux personnes à mobilité réduite (PMR) : la cité administrative est accessible, la préfecture ne l'est pas actuellement (bâtiment classé) mais les travaux sont à venir (salle de réunion, un ascenseur porte I, un accueil en rez-de-jardin dans 2 ou 3 ans). Elle souligne également l'existence d'une boucle auditive, système d'aide pour personnes sourdes ou malentendantes. Un bureau situé à côté de l'accueil général de la préfecture permet aux agents des services de se déplacer pour accueillir les PMR. S'agissant du stationnement, des places sont matérialisées devant la cité administrative et dans l'enceinte de la préfecture.

- Site internet : Mme la Secrétaire générale souligne que le site internet de la préfecture, même s'il est perfectible sur certains points, est de bonne qualité par rapport au niveau national et régional.
- Téléprocédures : Mme la Secrétaire générale précise qu'actuellement la DSIL (dotation de soutien à l'investissement local) s'effectue en ligne, et ajoute que d'autres procédures seront prochainement accessibles (DETR)
- Point numérique : Mme la Secrétaire générale rappelle que pour réduire les délais d'obtention d'une CNI ou d'un passeport, les usagers sont invités à faire une pré-demande en ligne, chez eux ou dans les points numériques mis à leur disposition.

M. FONTAINE souligne l'intérêt de cette information qui sera diffusée largement.

3) *Présentation de nos indicateurs de qualité :*

- Les indicateurs de qualité des services au public dans les domaines suivants sont présentés : Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours, taux de réponse aux courriels de demande d'informations générales dans le délai de 5 jours, taux de connexions au site internet, nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux, nombre d'usagers connectés au point numérique par jour, délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI/Passeports et taux de dossiers de fraude documentaire CNI/Passeports détectés par le CERT. Il a été précisé à chaque fois les points de satisfactions pour lesquels les objectifs nationaux sont atteints, et ceux sur lesquels les efforts doivent se poursuivre.
- Les indicateurs qui n'ont pas été suivis en 2018 en raison de PPNG sont réactivés en 2019 : taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours, délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courriers et courriels ainsi que le délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations.

4) *Prise en compte des attentes des usagers et actions correctrices :*

- Présentation des modalités de recueil et présentation de la fiche de réclamations mise à disposition aux différents points d'accueil
- Principales réclamations, remarques et suggestions des usagers :
 - confidentialité au point numérique : réorganisation matérielle du point numérique en juin 2019
 - absence de fontaine à eau : mise en place d'une fontaine à la cité
 - difficultés de stationnement : information via le site internet de la préfecture, lien avec les parkings mis à disposition et modalités spécifiques aux PMR
 - complexité du site de l'ANTS : accompagnement des usagers par des agents d'accueil au point numérique
 - complexité de prise de rendez-vous en ligne pour le bureau de l'intégration et de l'immigration (confirmation du rdv) : mise en place d'un tutoriel à l'étude
- Satisfaction de l'accueil du point numérique

5) *Présentation de courriers et courriels type de réponses aux usagers :*

- courriers de réponses types pour répondre aux nombreuses demandes similaires des services notamment le service Mission des droits à circuler :
 - remerciement pour les usagers ayant exprimés leur satisfaction,
 - réponses type relatives à la délivrance des titres (cartes grises et permis de conduire) renvoyant vers le site de l'ANTS et le 3400, site internet de la préfecture
 - réponses type relatives aux associations Loi 2001
 - courriels de réponse automatique à partir d'une messagerie fonctionnelle pour les questions relatives aux demandes de relevé intégral d'information du permis de conduire
 - courriel d'accusé réception du service précisant le délai de traitement de la demande et rappelant les sites internet permettant d'obtenir des informations générales.

Madame la Secrétaire générale invite les membres du CLU à poser leurs questions ou à formuler leurs remarques.

Mme KOGAN, représentant l'Association « La Boîte aux Lettres » indique que son association travaille principalement avec des personnes étrangères et ajoute que le service des étrangers de la préfecture est apprécié par les usagers.

Mme CHALMEL, cheffe du bureau des élections et de la réglementation, indique qu'environ 3 personnes par jour se présentent à la préfecture pour le service des associations.

Mme PERRIN, représentant l'Association des Paralysés de France suggère une modification du mot « liasse » utilisé dans une des réponses courriel, jugé peu compréhensible. Il est convenu que le terme sera remplacé par un autre mot pour une meilleure compréhension.

Un court échange suit sur des généralités relatives aux difficultés que peuvent rencontrer certains usagers face aux téléprocédures et à l'outil informatique en général. Mme la Secrétaire générale rappelle que les usagers ne sont pas livrés à eux-mêmes puisqu'ils peuvent être accueillis aux différents points numériques afin d'être accompagnés dans leurs démarches.

Mme KOGAN évoque l'action « BUS NUMERIQUE ORNAIS » mise en œuvre par son association et qui offre un accompagnement gratuit des ornaïsiens pour leurs démarches en ligne et pour se former aux outils numériques.

Clôture de la réunion

Madame la Secrétaire générale informe les membres du CLU que le prochain comité se tiendra au cours du premier trimestre 2020.

Madame la Secrétaire générale remercie l'ensemble des membres du comité local des usagers de leur venue et de leurs contributions et les invite à suivre Mme ROCHE et Mme MOULILN à l'issue de la réunion pour la visite du point numérique situé à quelques 200 mètres de la préfecture.

Le compte-rendu de ce comité accompagné du document projeté et du compte-rendu du 3ème comité interministériel de la transformation publique du 20 juin 2019 seront transmis à tous les membres.

L'ordre du jour est épuisé, le comité local des usagers est levé.

La Préfète
P/La Préfète
La Secrétaire Générale

signé

Véronique CARON