



Préfecture de l'Orne



COMITÉ LOCAL DES USAGERS

Jeudi 18 février 2021 à 10h00
Visioconférence

ORDRE DU JOUR :

- Introduction

- Rappel sur la composition et l'objet du CLU
- Rappel des sujets abordés lors du dernier CLU tenu le 27/06/2019

- L'évolution des modalités d'accueil

- La qualité de service face à la crise sanitaire
- Poursuite de la dématérialisation des procédures et du déploiement des espaces numériques

- Les exigences qualité et la mesure de la satisfaction des usagers

- Les résultats des indicateurs qualité
- Les enquêtes satisfaction 2020
- Les remarques et suggestions des usagers

- Perspectives

- Questions diverses

INTRODUCTION

INTRODUCTION :

Rappel sur la composition et l'objet du CLU

- Le comité Local des Usagers (CLU) est une instance d'échanges entre l'administration et les usagers représentés par diverses associations pour améliorer la qualité du service rendu.
- Il se réunit sous l'autorité d'un membre du corps préfectoral, une fois par an.

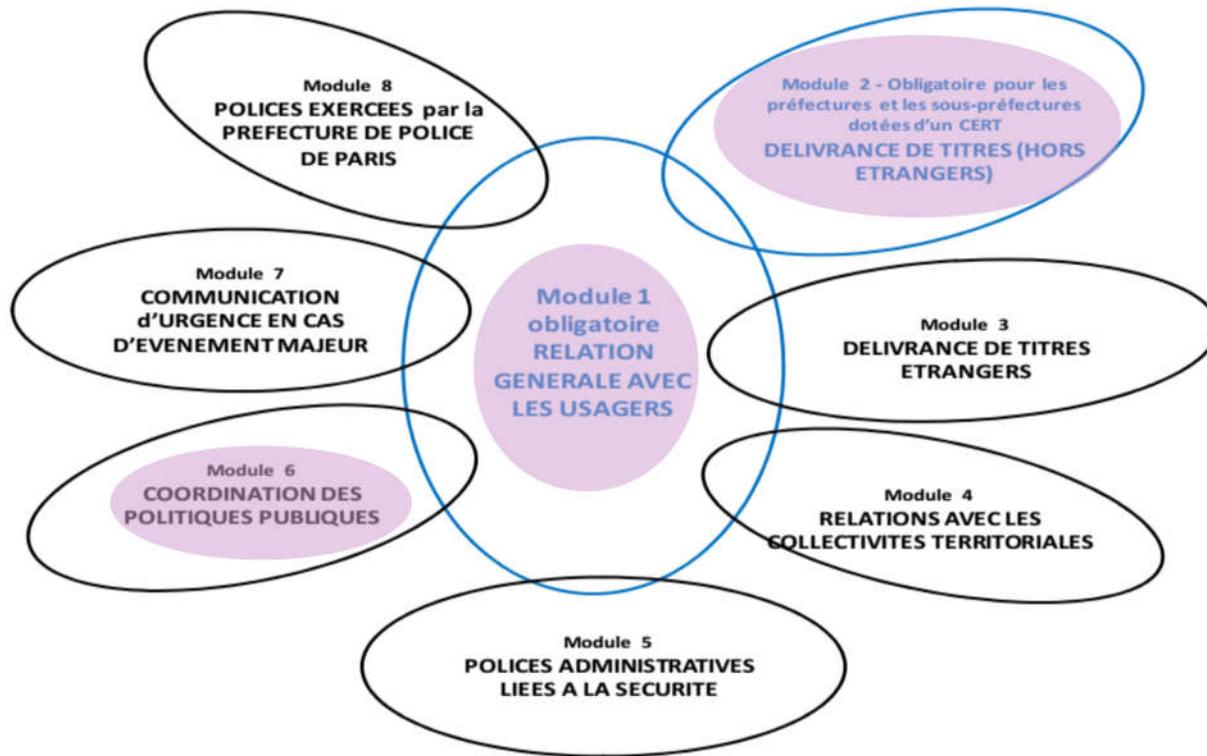
En raison de la crise sanitaire, le CLU 2020 n'a pas pu avoir lieu.

Rappel sur les sujets abordés lors du dernier CLU tenu le 27/06/2019

Selon l'ordre du jour, ont été présentés :

- Les changements des modalités d'accueil liés à la mise en œuvre du PPNG (Plan Préfectures Nouvelle Génération):
 - > fermeture des services permis de conduire et cartes grises en 2017
 - > déploiement des téléprocédures et des espaces numériques
- L'engagement de la Préfecture dans un nouveau processus de labellisation relatif à une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service : Qual-e-pref.
 - > Récompensée depuis, en décembre 2019, par l'obtention du label Qual-e-pref.
La préfecture de l'Orne faisant partie des 17 préfectures labellisées en 2019 et des 2 préfectures labellisées de Normandie (l'autre étant la Manche).

INTRODUCTION :



Le label obtenu porte sur 3 modules, choisis parmi 6 proposés.

Concrètement, la labellisation se traduit par le respect de 24 engagements édictés par un référentiel ministériel, portant notamment sur :

- Les conditions de fonctionnement et l'organisation de nos services,
- La qualité d'accueil : la formation des agents d'accueil, le confort et la propreté des espaces d'accueil, les services proposés.

- L'écoute des usagers et la mesure de leur satisfaction pour progresser.
- L'accompagnement à la réalisation des démarches, l'orientation des usagers.
- Faciliter l'accès à l'information : affichage, site internet, réseaux sociaux.
- Une délivrance sécurisée (lutte contre la fraude) des titres dans un délai raisonnable.

L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCUEIL

L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCUEIL:

La Préfecture :
trois points
d'accueil du
public

- La Cité administrative :
 - le point numérique qui propose un accompagnement dans la réalisation des démarches en ligne.
 - la mission des droits à circuler : commissions médicales des permis de conduire
- Le bureau de l'intégration et de l'immigration (54 rue Saint Blaise à Alençon): titres à destination des usagers étrangers.
- L'accueil général de la préfecture (39 rue Saint Blaise à Alençon) :
 - le bureau des finances des collectivités,
 - le bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité,
 - le bureau des élections et de la réglementation,
 - le bureau de la sécurité intérieure,
 - le bureau de la représentation de l'État et de la communication,
 - le service interministériel de défense et de protection civile,
 - le service de coordination interministérielle.

L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCUEIL:

La qualité de service face à la crise sanitaire

Le confinement du 18 mars au 11 mai:

- Fermeture des services d'accueil du public et déploiement du télétravail.
- Certaines missions définies comme prioritaires ont continué d'être assurées par les services : la sécurité intérieure, la communication interministérielle, la délivrance des titres.

Adaptation des modalités d'accueil en sortie de confinement :

- Maintenir une qualité de service et assurer la sécurité des usagers et des agents en adaptant notre organisation et nos procédures.
- Respect des gestes barrières : distanciation, port du masque obligatoire, lavage des mains.
- Mise en place de plexiglas, gestion des flux (sens de circulation, limitation du nombre d'usagers accueillis), mise à disposition de gel hydroalcoolique, aération des espaces d'accueil, désinfection des surfaces.
- Mise en place d'un accueil uniquement sur RDV au BII
- Au PAN, l'usage du poste informatique par le médiateur numérique est privilégié.
- Utilisation du bureau d'accueil situé à l'accueil général pour limiter le déplacement des usagers dans l'enceinte de la préfecture (notamment pour les dossiers armes et associations).
- Déplacement du local des commissions médicales des permis de conduire à l'entrée de la cité administrative et gestion du flux d'usagers.

L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCUEIL:

Poursuite du déploiement des espaces numériques :

- Carte interactive sur le site internet de la préfecture
- Liste des espaces numériques : affichage aux points d'accueil de la préfecture et transmission aux espaces numériques pour information.
- Nouveaux espaces numériques à Domfront en Poiraise et Argentan depuis janvier 2021.



Réseau France Services : structures qui doivent répondre à un cahier des charges pour être labellisées suite à un audit.



MSAP (Maisons de services au public)



Les points numériques



Points numériques de la préfecture et des sous-préfectures

L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCUEIL:

Poursuite de la dématérialisation des procédures et du déploiement des espaces numériques :

Téléprocédures : nouveautés

Saisine des services de l'État par voie électronique (SVE)

<https://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/Etrangers>

- pour les renouvellements de récépissé ;
- pour les documents de circulation pour étrangers mineurs ;
- pour les duplicatas de titres de séjour ;
- pour les changements d'adresse.

L'Administration Numérique pour les Étrangers en France (ANEF)

<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>

- pour une demande de titres de séjour au bénéfice des étudiants

Justif'Adresse (en cours de déploiement)

- pour justifier du domicile de tous les particuliers disposant d'un abonnement en cours, à leur nom de naissance et leur premier prénom, auprès des fournisseurs de service partenaires du dispositif: EDF, ENGIE et Total Direct Energie.

Les médailles : démarches simplifiées

- Pour les demandes de médaille d'honneur du travail

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/mhtravail>

- Pour les demandes de médaille d'honneur agricole

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/mhagricole>

Pour les collectivités : EIREL

<https://eirel1.interieur.gouv.fr/auth/login>

- Permet aux communes de saisir les résultats des scrutins électoraux par bureau de vote dans une application informatique.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Résultats des indicateurs qualité

Suivi des courriers et courriels de demande d'information générale :
 Une demande d'information générale est une demande qui ne nécessite pas de recherche particulière.

> Objectif : répondre dans les 5 jours ouvrés - pour les courriels
 répondre dans les 10 jours ouvrés – pour les courriers

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Cible 2020
Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	78%	92%			91%	100%	90%	59%	100%	100%	100%	92%	>75%
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	2,97	1,46			2,17	2,05	3,81	5,24	2,30	1,09	0,36	1,08	< 5 jours

> Suivi sous forme d'échantillonnage : 1 semaine par mois.
 Pour 2020, l'échantillon suivi est de 295 courriels dont 26 ont été traités hors délai.

> Absence de courriers de demande d'informations générales. Les usagers n'utilisent pas ce canal pour formuler leur demande.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

L'accueil téléphonique :

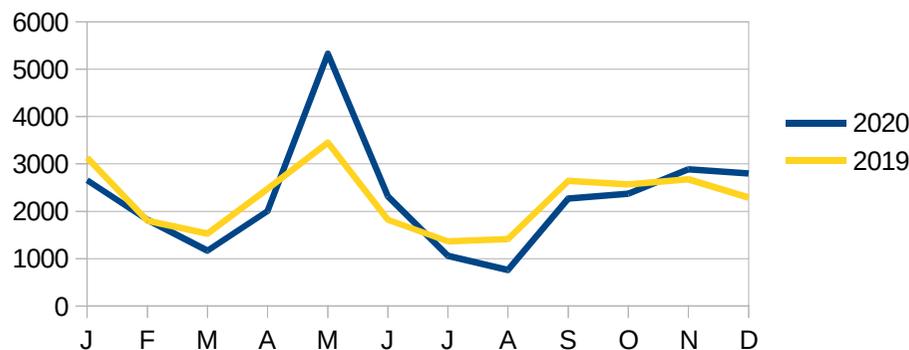
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Résultat annuel	Cible 2020
Taux d'appels perdus au niveau du standard	0,15%	0,60%	0,26%	0,15%	0,19%	0,26%	0,19%	0,13%	0,26%	0,38%	0,21%	0,43%	0,27%	<10%
Taux d'appels aboutis global (préfecture)	93,36 %	90,86 %	90,28 %	94,08%	96,09%	94,38%	91,52%	93,85%	93,48%	94,30%	95,69%	95,55%	93,84%	>90%
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	75,00%

Le taux d'appels perdus au niveau du standard a diminué passant de 0,33 % en 2019 à 0,27 %.

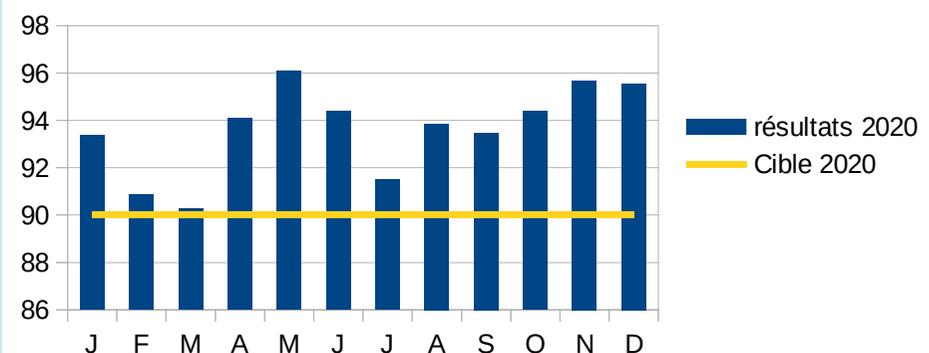
Le taux d'appels aboutis (services) a également diminué : 93,84 % contre 96,35 % en 2019.

En 2020, les services de la préfecture ont réceptionné 58 028 appels (contre 39 070 en 2019).

Nombre d'appels reçus au standard de la préfecture



Taux d'appels aboutis (préfecture)



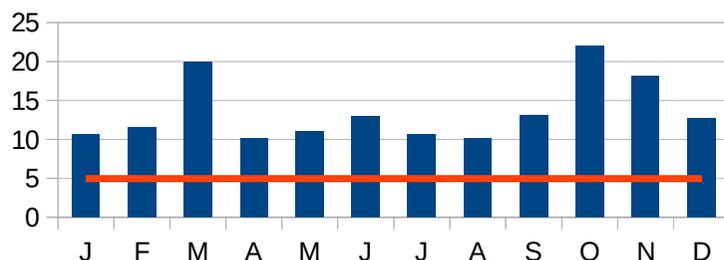
LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Internet et réseaux sociaux :

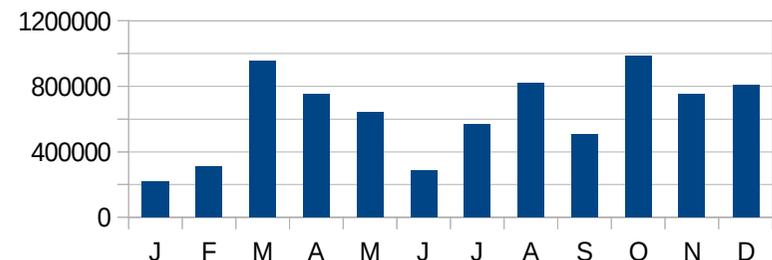
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Résultat annuel	Cible 2020
Taux de connexions au site internet	10,70%	11,61%	19,92 %	10,12 %	11,07 %	12,91 %	10,60 %	10,70 %	13,12 %	21,95 %	18,11 %	12,70 %	14,24 %	>5%
Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	100% (1 demande)	/	/	/	/	100% (14 demandes)	100% (13 demandes)	100% (11 demandes)	100% (7 demandes)	100% (8 demandes)	0 demandes	0 demandes	100,00 %	>75%
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	217482	308922	953055	751527	640605	287048	565265	818285	509119	986866	750279	806054	7594507	/

Le taux de connexions au site internet est largement supérieur à la cible nationale et a progressé de 2,24 % depuis 2019.
7 594 507 connexions sur Facebook et Twitter ont été comptabilisées en 2020 soit 93 % de plus qu'en 2019.

Taux de connexions au site internet



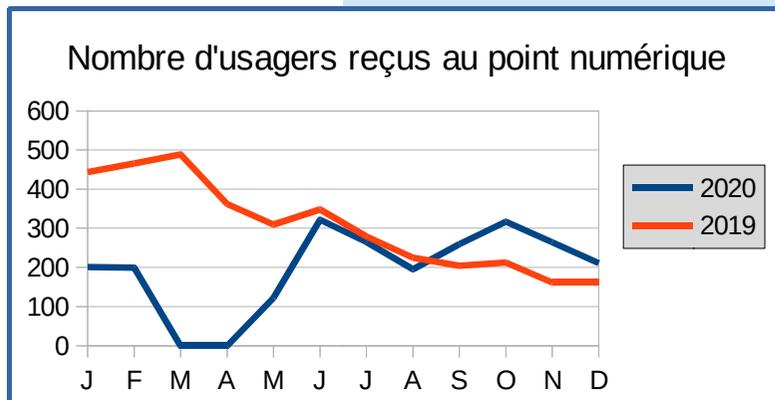
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux



LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Le point numérique :

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Résultat annuel	Cible 2020
Nombre d'usagers reçus au point numérique sur la période	201	199	108 (fermeture Le 17/03/20)	confinement	122 (réouverture Du PAN le 18/05)	322	265	195	259	317	264	211	2 463	/
Nombre moyen d'usagers reçus en point numérique par jour	9	10	7		15	15	13	9	12	14	13	10	11,62	/
Taux de satisfaction sur le critère « point numérique » Relatif à l'accueil / l'accompagnement proposé	95,80%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	97,30%	100%	100%	100%	99,05%	>75%



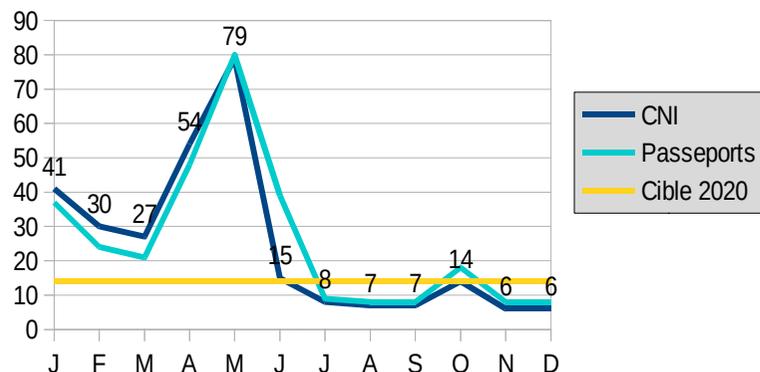
Sur l'année 2020, 2463 usagers (contre 3659 en 2019) ont été reçus au point numérique et accompagnés dans leur démarche, soit une fréquentation moyenne de 12 usagers par jour (contre 15 en 2019). Cette diminution peut s'expliquer par la crise sanitaire actuelle ou le report des usagers vers d'autres espaces numériques du département.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Délivrance de titres (CERT) :

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Résultat annuel	Cible 2020
Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI	41	30	27	54	79	15	8	7	7	14	6	6	24,48	<14 jours
Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de passeports	37	24	21	48	80	39	9	8	8	18	8	8	25,78	
Taux de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT	0,318‰	0,07‰	1,468‰	1,43‰	2,39‰	0,56‰	0,33‰	0,37‰	1,19‰	0,92‰	1,30	0,22	0,70	>0,50 ***

Délai moyen mensuel de mise à disposition des CNI et Passeports



Le 1^{er} confinement a eu un impact conséquent sur ces indicateurs puisque la mission reconnue prioritaire par le ministère, l'instruction des demandes s'est poursuivie tandis qu'il n'y avait plus d'arrivée de nouvelles demandes. Le CERT a ainsi pu épurer son stock de dossiers (21000 demandes en attente de traitement au mois de février 2020, descendu à 2500 en juin).

Les délais de mise à disposition (délai de traitement + délai de fabrication + délai d'acheminement) se sont nettement améliorés : ils étaient proches des 40 jours en janvier et sont devenus inférieurs à 10 jours sur le second semestre.

Durant le confinement, les centres de fabrication ont continué de produire les titres mais par mesure de sécurité, les titres n'ont pas été expédiés immédiatement vers les mairies. Les expéditions ont repris progressivement après le confinement et ce, jusqu'à la fin juin.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Délivrance de titres destinés aux étrangers :

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Résultat annuel	Cible 2020
Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour	142	108	65	108	163	143	109	122	45	65	52	36	96,50	< 90 jours
Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour	114	92	82	127	114	99	71	53	56	52	29	28	76,42	< 30 jours
Taux de dossiers de fraude documentaire	/	/	/	/	/	16,67%	5,68%	/	/	/	/	18%		>0,50 **

Le 1^{er} confinement du mois de mars a également eu un effet positif sur les délais de traitement des demandes de titres de séjour, premières demandes et renouvellement. Toutefois, le traitement d'anciens dossiers a biaisé les résultats qui ne seront visibles qu'au cours du second semestre.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

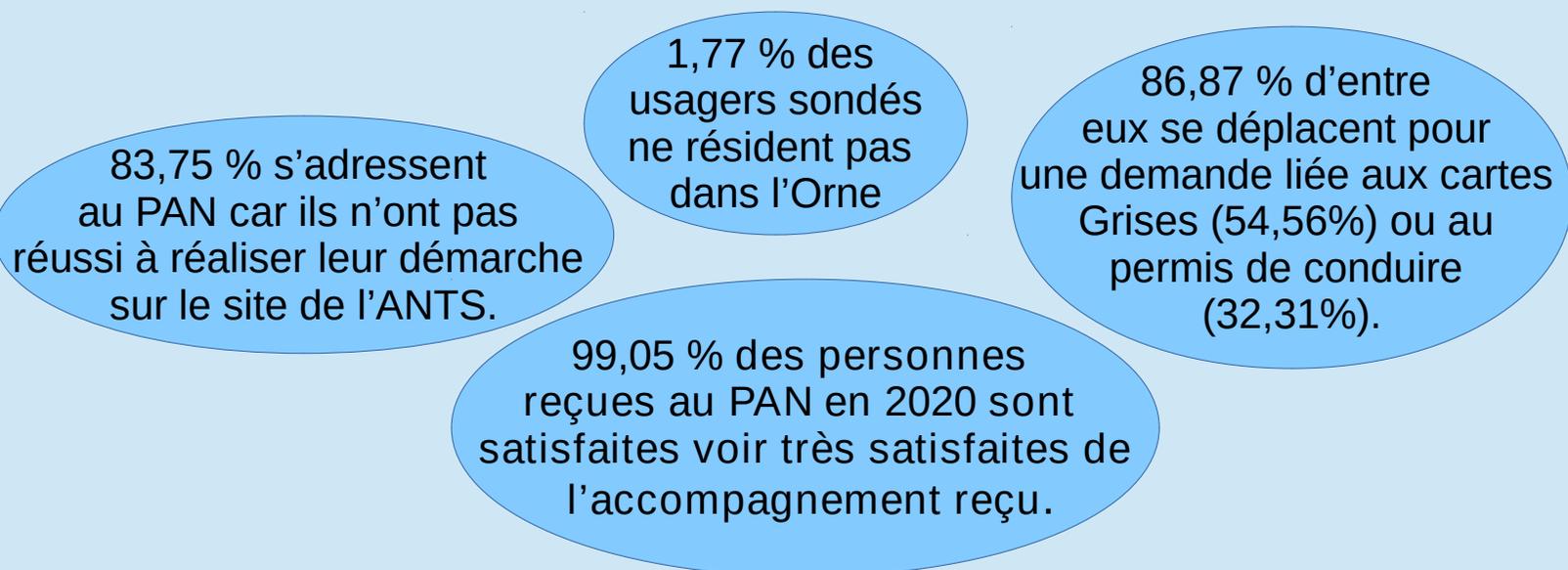
Les enquêtes satisfaction 2020

Enquête quotidienne au point numérique :

Une enquête de satisfaction spécifique au point numérique est réalisée quotidiennement auprès des usagers venant réaliser leur démarche. Le questionnaire est disponible en format dématérialisé sur les postes informatiques mis à disposition.

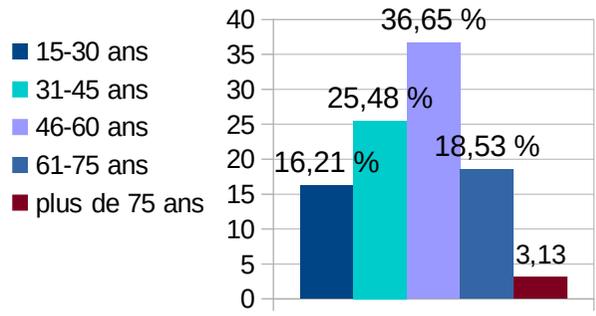
734 personnes ont pu être sondées en 2020.

Synthèse des résultats :

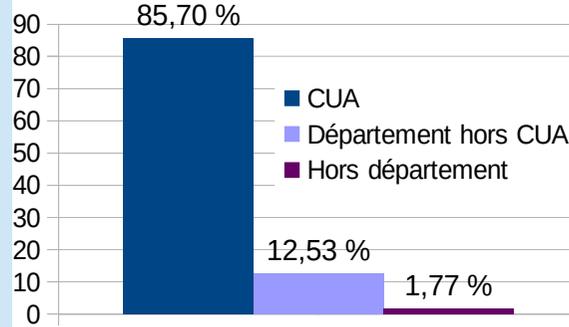


LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

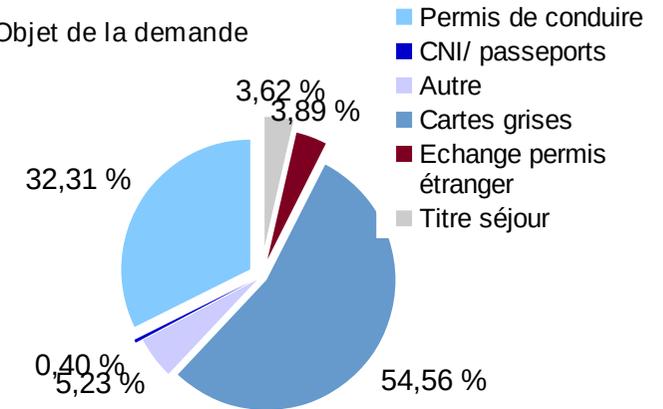
Tranche d'âge des usagers sondés



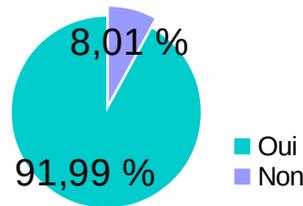
Lieu de résidence des usagers



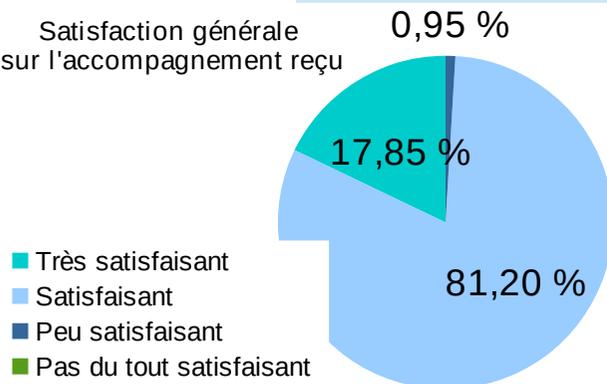
Objet de la demande



Saviez-vous avant de venir que votre démarche se faisait uniquement sur internet?



Satisfaction générale sur l'accompagnement reçu



Raison de la venue au point numérique



LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Enquête au Bureau de l'Intégration et de l'Immigration :

Enquête déployée du 15 juillet au 13 août 2020.

Contexte post-crise sanitaire : accueil effectué uniquement sur RDV dans le respect des gestes barrières

Objectifs :

- Mieux connaître les usagers reçus afin d'adapter au mieux les conditions d'accueil.
- Appréhender la qualité de service rendu en mesurant la satisfaction des usagers.

Panel : 109 personnes sondées.

Modalités de recueil :

- Un questionnaire en format numérique, sur tablette, nécessitant la présence physique d'un agent (service civique) allant à la rencontre des usagers.
- Des questionnaires en format papier (version anglaise et version française) mis à disposition des usagers dans le hall d'accueil du service.

Composition du questionnaire : 34 questions portant sur 4 grands thèmes :

1. L'accès à l'information,
2. L'accueil téléphonique,
3. L'accueil physique,
4. Le site internet et la prise de rendez-vous en ligne.

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Enquête au Bureau de l'Intégration et de l'Immigration : synthèse des résultats

79 % des usagers ont jugé le délai d'attente pour obtenir un rdv satisfaisant

78 % estiment que les informations présentes sur le site internet sont claires

45 % des sondés sont venus plusieurs fois dans le service pour réaliser une démarche

95,4 % des usagers sondés sont satisfaits (67,9%), voir très satisfaits (27,5%) de l'accueil au BII

68 % des usagers ayant contacté la préfecture par téléphone sont satisfaits de l'accueil téléphonique

74 % des usagers sont satisfaits du délai de traitement des demandes

Aucune attente insatisfaite n'a été mentionnée (question libre).

LES EXIGENCES QUALITÉ ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Enquête au Bureau de l'Intégration et de l'Immigration :

L'enquête a révélé un taux de satisfaction élevé.

Sources d'insatisfaction relevées (en deçà de 80% de satisfaction)	Leviers d'amélioration
Le délai proposé pour obtenir un rendez-vous en ligne - 79 %.	De nouveaux créneaux de rendez-vous ont été ouverts pour diminuer les délais, en parallèle, deux modules RDV distincts ont été créés pour gérer les flux : 1 module de dépôt de dossier proposant des créneaux de 20 minutes et un module « guichet express » dévolu aux opérations simples proposant des créneaux de 10 minutes.
Le temps d'attente avant d'être pris en charge dans le service - 80 %.	
L'accueil téléphonique (SVI et standard de la préfecture) - 68 %.	Renouvellement des formations accueil des agents du standard et mise en place de boîtes vocales en plus du SVI pour apporter davantage d'informations aux usagers.
La clarté des informations présentes sur le site internet – 78%.	Mise en place du co-marquage avec le site service-public.fr
Les délais d'instruction des demandes -74%.	Un plan d'anticipation et d'amélioration doit être rédigé par le service bien que les résultats en terme de délais de traitement atteignent désormais les cibles nationales.
Le nombre de déplacements en préfecture pour réaliser une démarche.	Développement des téléprocédures (ANEF) au niveau national

LES EXIGENCES QUALITE ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

Les remarques et suggestions des usagers sur la qualité d'accueil

Modalités de recueil :

- Les urnes et fiches disposées aux points d'accueil.
- Les remontées des agents.
- La rubrique contact du site internet de la préfecture.
- La boîte mail du référent qualité : pref-qualite@orne.gouv.fr.

Le référent qualité centralise les remarques/suggestions et prend l'attache du service concerné pour apporter une réponse personnalisée (lorsque cela est possible car la majorité est transmise de façon anonyme).

Leur analyse permet de mettre en place des actions d'amélioration..

> délais de traitement imposés :

10 jours pour apporter une réponse à un courrier ou une fiche déposée dans une urne.

5 jours pour répondre à un courriel.

Au titre de l'année 2020, 19 réclamations/suggestions ont été traitées (2 reçues par courriels et 17 fiches).

- 3 d'entre elles ont reçu une réponse en dehors du délai imposé.

LES EXIGENCES QUALITE ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 4 fiches de satisfaction de l'accueil reçu
- 2 fiches faisaient part du dysfonctionnement du site de l'ANTS
- Ci-après le détail des 13 autres :

Service concerné	Réclamation/suggestion	Piste de progrès / leviers
Point numérique	<p>Le manque de personnel (1 médiateur numérique présent) Le temps de présence du médiateur numérique</p> <p>Mettre un ordinateur à hauteur (accueil assis limité du fait du COVID)</p> <p>Déplacement domicile – Alençon pour venir au PAN</p>	<p>Le temps de présence du service civique au point numérique est conditionnée par son contrat. En cas d'absence, les usagers sont orientés vers les espaces numériques de courteille et de perseigne.</p> <p>Le service doit commander une table haute tout en conservant un poste à hauteur PMR.</p> <p>Diffusion de la liste de l'ensemble des espaces numériques du département.</p>
Bureau de l'intégration et de l'immigration	<p>L'absence d'accueil téléphonique spécifique au BII.</p> <p>L'absence d'un poste informatique à disposition dans le hall du BII pour prendre RDV en ligne.</p>	<p>Mise en place de boîtes vocales au niveau du standard pour informer au mieux les usagers.</p> <p>Poste retiré du hall d'accueil (situation sanitaire), le service civique prend les RDV pour les usagers.</p>
CERT CNI - passeport	Un traitement différencié des demandes	La mise en place de fiches procédures.
Standard	Un manque de courtoisie de l'agent d'accueil	La formation des agents d'accueil.

PERSPECTIVES

PERSPECTIVES :

Conforter et poursuivre l'engagement de la préfecture dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de service :

- Continuer à offrir un service de qualité tout en tenant compte des contraintes liées au contexte particulier de crise sanitaire : respect des gestes barrières.
- Conforter la labellisation Qual-e-pref de la préfecture en assurant l'effectivité des engagements (audit de suivi prévu en juin 2021).

Avec pour ambition l'extension du label aux titres à destination des étrangers : 10 nouveaux engagements à respecter dont 5 sont déjà tenus.

Mise en place de la nouvelle CNI à compter d'août 2021 :

- Renforcer le niveau de sécurité et harmoniser les cartes d'identité au niveau de l'Union européenne.

Poursuite du déploiement de l'ANEF (Administration Numérique pour les Etrangers en France) d'ici 2022 :

- Simplifier les démarches des usagers étrangers et limiter leurs déplacements en préfecture.

PERSPECTIVES :

Déploiement du programme Services Publics +

SERVICES
PUBLICS+



SERVICES
PUBLICS+



**NOUS NOUS
ENGAGEONS
POUR AMÉLIORER
LES SERVICES
PUBLICS**

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance** et sauf exceptions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

C'est un programme interministériel lancé le 28 janvier 2021 par la ministre de la transformation publique.

Il concerne l'ensemble des administrations publiques en relation avec les usagers :

Il décline 9 engagements pour des services
+PROCHES +SIMPLES +EFFICACES

et repose sur 4 piliers :

1. La promesse
2. La preuve
3. L'écoute des usagers
4. L'amélioration continue

Plateforme dédiée :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr>

Questions diverses

Merci pour votre attention