



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA SARTHE

COMPTE-RENDU

COMITE LOCAL DES USAGERS – 27 SEPTEMBRE 2019

Présents:

- M. Thierry Baron, Secrétaire général
- M. Laurent Calmettes, Contrôleur de gestion et référent qualité
- Mme Marie-Maud Boudaud, correspondante qualité – DRHM
- M. Pierre-Jean Camps, Directeur de la Citoyenneté et de la Légalité
- Mme Catherine Quilichini-Martin, Directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial
- Mme Maggy Berthier, Cheffe du CERT CNI-Passeports
- M. Claude Morin, représentant la CCI de la Sarthe, membre titulaire
- Mme Josseline Perreux, représentant l'UFC "Que choisir", membre titulaire
- M. Dominique Morin, Président de l'APAJH Sarthe-Mayenne, membre titulaire
- Mme Maïta Failleau, Vice-présidente de l'UDAF de la Sarthe, membre titulaire
- M. Jean-Luc Combot, Maire de la Chartre-sur-le-Loir, représentant l'association des maires, adjoints et président d'intercommunalité de la Sarthe, membre suppléant

Excusés:

- Mme Adeline Savy, Directrice de Cabinet
- M. Patrick Chantepie, Directeur des ressources humaines et des moyens
- M. Francis Lepinette, Maire de Ségrie, représentant l'association des maires, adjoints et président d'intercommunalité de la Sarthe, membre titulaire
- M. Daniel Galloyer, représentant l'UFC "Que choisir", membre suppléant
- Mme Cécile Boelle, représentante de l'association des paralysés de France, membre titulaire
- M. Jacques Fouquet, Directeur général de l'APAJH Sarthe-Mayenne, membre suppléant
- Mme Nathalie de Bouvet, représentante de l'UDAF de la Sarthe, membre suppléant

Absents:

- Représentant de la DDT
- Représentant de la DDCS
- M. Guy DESCHOOLMEESTER, Président de la Chambre des métiers de la Sarthe, membre titulaire

* * *

M. Baron, Secrétaire général, ouvre la séance à 14h30.

Il indique que la réunion du Comité local des usagers dans son format rénové s'inscrit dans le cadre de la relance de la démarche qualité au sein des services de la préfecture.

M. Baron indique aux membres du Comité que les services de la préfecture ont commencé à travailler très en amont de la mise en œuvre officielle du nouveau référentiel de démarche qualité du ministère de l'Intérieur en engageant les premières actions dès septembre 2018. Il informe les membres du Comité qu'est envisagée la labellisation du site préfectoral à horizon de décembre 2019.

M. Baron rappelle le rôle d'échange d'informations qui incombe au Comité, par une information descendante afin de présenter aux membres de cette instance les résultats relatifs aux engagements pris par la préfecture en matière de qualité d'accueil, de consulter le Comité sur des éventuelles propositions d'amélioration, et, a contrario, par la transmission d'une information ascendante, remontée des observations et suggestions des structures afin de permettre une amélioration des services rendus aux usagers.

M. Baron rappelle les grandes lignes de l'ordre du jour avant de céder la parole à M. Calmettes, contrôleur de gestion et référent qualité de la préfecture et Mme Boudaud, Cheffe du bureau de l'accueil, de la qualité et de la performance.

1-Présentation de la démarche "Qual-e-Pref"

Invités à se présenter, M. Calmettes rappelle ses fonctions, et Mme Boudaud indique les missions qui ressortissent du périmètre d'action de son bureau.

M. Baron précise que suite à la restructuration des services intervenue en 2017, ont été regroupés au sein d'un même bureau les missions du standard, de l'accueil général et du bureau courrier qui, jusqu'alors, étaient réparties entre plusieurs services et auxquelles se sont rajoutées les missions exercées par le point numérique.

M. Calmettes indique travailler en étroite collaboration avec le bureau de Mme Boudaud en raison de la nature très spécifique de ce dernier qui assure un accueil par différents canaux : courrier, téléphonique et physique.

M. Baron indique par ailleurs, que sont également impactés l'ensemble des services de la préfecture, à des degrés divers, mais principalement la Direction de la citoyenneté et de la légalité, notamment pour l'accueil des publics étrangers, et le Cabinet sur les volets communication et polices administratives.

M. Calmettes procède à une présentation de la démarche qualité au sein du réseau des préfectures.

Après une présentation générale de la démarche qualité, suivie d'un rappel de l'historique de la démarche qualité au sein du ministère de l'Intérieur et du réseau des préfectures,

M. Calmettes présente le nouveau référentiel qualité et fait un focus sur les modules 1 et 2 retenus par la préfecture dans le cadre de sa labellisation 2019.

M. Calmettes rappelle, par ailleurs, le calendrier de travail des services de la préfecture depuis septembre 2018, les points d'étape, notamment par les réunions du Comité de pilotage et des groupe de travail, et indique que la date d'audit a été arrêtée au 9 décembre 2019.

M. Dominique Morin souhaite savoir comment se déroule l'audit et si un cabinet indépendant est en charge de la labellisation.

M. Calmettes indique que deux audits auront lieu :

- un audit interne, audit "conseil", conduit par un auditeur du ministère de l'intérieur, formé auprès de l'organisme certificateur. Ce premier audit se déroulera les 9 et 10 octobre 2019.
- un audit externe positionné au 9 décembre 2019, assuré par l'organisme certificateur, en l'espèce, la SOCOTEC

2-Présentation du Comité local des Usagers

M. Calmettes procède au rappel des éléments relatifs à l'organisation et au fonctionnement du Comité local des usagers, dont l'activité participe du volet "Pilotage "de la démarche.

M. Calmettes rappelle que le comité qui se réunit au moins une fois par an, a vocation à connaître, entre autres, de la présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère), de la présentation des réclamations et des plans d'action, du recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers, et présente toute information sur l'amélioration des services existants de la préfecture.

En fonction de l'actualité ou de l'avancement des travaux tous autres sujets portant sur la relation de l'administration à ses usagers pourront être évoqués au sein de cette instance.

3-Résultat des exigences qualité

Indicateurs de qualité :

M. Calmettes et Mme Boudaud procèdent à la présentation des indicateurs de qualité, des cibles et des résultats. Il est précisé aux membres du Comité que les résultats varient d'un indicateur à l'autre. Certains indicateurs sont suivis depuis le début de l'année 2019 car issus des indicateurs de gestion de la préfecture; d'autres sont suivis depuis le début de l'été en raison de la mise en place d'outils de suivis *ad hoc* dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche "Qual-e-Pref".

M. Dominique Morin demande si le décompte des jours dans la computation des délais de réponse aux sujets porte sur des jours calendaires ou des jours ouvrés. Il lui est répondu que ce délai porte sur des jours ouvrés.

M. Claude Morin demande si le samedi est considéré comme un jour ouvré. Il lui est répondu par la négative.

Concernant le taux d'appel aboutis, M. Dominique Morin souhaite savoir s'il s'agit bien du nombre de décrochés téléphoniques ramenés au nombre total d'appels entrants. Il lui est répondu que c'était bien le mode de calcul.

M. Calmettes indique que les données des indicateurs font l'objet d'une obligation d'affichage au sein du bâtiment préfectoral dans le cadre du programme "Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics".

Mme Boudaud indique que l'affiche est également visible à l'entrée du site préfectoral à côté du portillon et dans les deux sous-préfectures.

Sur interpellation de M. Dominique Morin, il est précisé que ces éléments sont également disponibles sur le site internet de la préfecture.

M. Baron précise que pour les données concernant les délais de mise à disposition des titres CIV et permis de conduire sont transmis par les CERT de rattachement du département de la Sarthe.

Mme Berthier indique en outre que, concernant les délais de mise à disposition des titres CNI-Passeport, ceux-ci intègrent, outre les délais de traitement du CERT lui-même, les délais relatifs à la transmission de la demande par les mairies et à la fabrication du titre. Il est précisé que les éventuels recueils complémentaires ont pour effet de suspendre le délai qui ne recommencera à être comptabilisé qu'une fois la demande complétée.

M. Claude Morin demande ce qui doit être entendu par incomplétude d'un dossier car le filtre fait par la mairie devrait théoriquement empêcher la transmission de demandes de titres non complètes.

Mme Berthier indique que la mairie n'a qu'une compétence de recueil et pas une compétence d'instruction et qu'elle ne peut refuser l'enregistrement d'une demande si l'utilisateur le souhaite malgré les éventuels conseils prodigués. Seule l'absence des données biométriques (photo, empreintes) peut conduire la mairie à refuser l'enregistrement de la demande.

A la demande de M. Claude Morin, Mme Berthier présente aux membres du comité le processus d'enregistrement des demandes par les mairies et l'instruction des demandes par le CERT.

M. Dominique Morin indique que les mairies devraient avoir un rôle de conseil et devraient pouvoir ne pas enregistrer la demande. Mme Berthier précise que le pouvoir de rejet d'une demande appartient au Préfet et que des actions de conseils sont déjà réalisées par les

mairies. Cependant, face à l'insistance des usagers ces dernières n'ont d'autres choix que d'enregistrer la demande.

Mme Berthier indique qu'à ce jour, son service réalise un taux de correction des dossiers qui avoisine les 60%.

M. Claude Morin, souhaite des précisions sur les délais de renouvellement anticipé des passeports au regard de l'obligation faite par certains États de présenter des titres de voyage disposant d'une date de validité de plus de 6 mois avant la fin du voyage.

Mme Berthier indique que les États choisissent librement la durée de validité restante avant l'expiration du titre de voyage à retenir pour entrer sur leur territoire et qu'il n'y a pas d'uniformité en la matière. Mme Berthier indique que lorsque l'utilisateur se présente dans les 6 mois avant expiration de son titre actuel il ne lui est demandé aucun justificatif car la règle des 6 mois avant expiration est la règle la plus courante retenue par les États.

Mme Berthier indique par ailleurs que concernant les cartes d'identité, si le décret de 1955 modifié prévoit le renouvellement à la seule échéance du titre, par cohérence globale, les demandes de renouvellement introduites dans les 6 mois avant expiration sont également possibles.

M. Dominique Morin s'étonne que ces informations ne soient pas mises à disposition des usagers et indique que globalement le volume de titres n'augmenterait pas, ou selon un pic temporaire avant d'être absorbé par l'activité du CERT.

Mme Berthier précise, d'une part, que le phénomène de déport serait réel et serait amplifié par une incitation des usagers à renouveler leurs titres alors qu'ils n'en ont pas besoin au quotidien, et qu'il conviendrait de réserver cette faculté aux usagers qui sont dans la nécessité de disposer d'un titre d'identité.

Mme Berthier précise que, par ailleurs, la possession d'une CNI n'est pas obligatoire.

M. Claude Morin interroge Mme Berthier sur les modalités de justification de son identité en l'absence de CNI. Mme Berthier indique que le code de procédure pénale prévoit que l'identité puisse être prouvée par tous moyens. Sur interpellation de Claude Morin, Mme Berthier précise que la carte indiquant la qualité de maire d'une commune n'est qu'un élément de preuve parmi d'autres.

Mme Berthier indique par ailleurs, sur interpellation de M. Jean-Luc Combot, que le code de procédure pénale ne comporte pas de liste de pièces pouvant servir à prouver l'identité d'un individu.

Mme Berthier indique se tenir à la disposition des membres du Comité à l'issue de la réunion afin de répondre à leurs éventuelles interrogations concernant les délivrances de CNI et Passeports.

Résultats de l'enquête de satisfaction annuelle :

Mme Boudaud rappelle les modalités de recueil des réponses au questionnaire de l'enquête de satisfaction.

Il est précisé par M. Calmettes que face à l'important taux de déperdition enregistré les années antérieures et au taux important d'incomplétudes quand les questionnaires étaient retournés, choix a été fait pour 2019 de ne conduire l'enquête de satisfaction que sous forme dématérialisée depuis les postes informatiques installés au point numérique.

Les résultats de l'enquête sont présentés aux membres du Comité.

M. Dominique Morin souhaite savoir quelle proportion représente le nombre de recueils effectués, si c'est plus 10% ou 50% des passages enregistrés en préfecture. Il est indiqué à M. Morin que cela représente environ 10% des passages, d'une part parce qu'aucune contrainte n'a été imposée aux usagers pour répondre au questionnaire, et, d'autre part, mécaniquement pour un usager en train de répondre à l'enquête, 2 ou 3 autres usagers quittent les guichets sans répondre.

M. Dominique Morin demande comment a été élaboré le questionnaire. Il lui est répondu que le questionnaire a été réalisé, en interne, à partir d'éléments connus et qu'il n'existait pas de trame globale.

S'ensuit un échange sur l'outil "Sphinx".

Lors de l'examen des résultats sur les fréquences de visites en préfecture, M. Dominique Morin souhaite savoir si les passages multiples correspondent à des demandes différentes ou s'ils portent tous sur la même demande, indiquant qu'il s'agirait d'une bonne évaluation du service.

Il est indiqué que parmi les usagers qui se présentent à plusieurs reprises en préfecture, sont principalement impactés les publics du point numérique, notamment pour des raisons de non accès à internet à domicile, qui impliquent de fait plusieurs passages (la mise en ligne de la demande suivi, a minima du règlement) et de démarches bloquées, et les publics étrangers qui viennent mécaniquement au minimum à 2 reprises en préfecture (RDV, puis retrait du titre) avec souvent un 3^{ème} passage au guichet de pré-accueil (renouvellement de récépissé, information sur l'avancement d'une demande etc..).

M. Dominique Morin, demande quels sont les horaires d'ouverture. Les horaires lui sont indiqués.

M. Dominique Morin soulève la question de l'ouverture sur la pause méridienne.

Mme Boudaud précise que les horaires d'ouverture au public ont été allongés sur l'ensemble de la semaine. Elle indique également qu'il ne faut pas confondre les horaires d'ouverture et les horaires de fonctionnement effectif. Les usagers peuvent prendre des tickets jusqu'à 12h ou 11h30 selon les services. Tout usager disposant d'un ticket est reçu. Il n'est pas rare, notamment, au bureau du séjour, que les usagers soient reçus bien au-delà de 12h, heure de fermeture officielle, et que l'accueil se poursuive régulièrement jusque 12h45, voire 13h, avec une réouverture des services à 13h30.

Mme Berthier ajoute que la plupart des services peuvent accueillir, en tant que de besoin, sur RDV en dehors des heures d'ouverture affichées.

M. Claude Morin demande si la préfecture transmet aux interlocuteurs appelant en préfecture le nom des agents contactés.

M. Calmettes indique que pour des raisons de sécurité l'anonymat est autorisé pour les agents du service public. Pour autant, a minima le service doit être identifiable par l'utilisateur.
M. Claude Morin, indique que cela peut être problématique en cas d'appels multiples, notamment quand les différents interlocuteurs donnent des informations contradictoires.

M. Dominique Morin souhaite savoir si la préfecture dispose d'un outil de gestion de ses correspondants. Il lui est répondu par la négative. Il est cependant indiqué que la plupart des applications métiers permettent de tracer les intervenants sur les dossiers et d'identifier les différents correspondants.

Mme Boudaud indique par ailleurs que les points numériques tiennent des registres manuels permettant de tracer les opérations réalisées et de recueillir le consentement des usagers à ce que le point numérique les accompagne dans les démarches.

Résultats de l'enquête mystère :

Mme Boudaud indique que 53 appels ont été réalisés en cours d'année avec la participation des emplois civiques, des stagiaires et des apprentis de façon à faire appeler les services par des personnes dont la voix n'est pas identifiée. Cette enquête conduite en interne a permis à l'encadrement du bureau de l'accueil de suivre en direct les retours d'information des services et de relever rapidement les points forts et les dysfonctionnements sur lesquels il convenait de travailler à nouveau.

Mme Boudaud présente les résultats de l'enquête mystère.

M. Claude Morin souhaite savoir si lors des appels des problématiques importantes se sont fait jour.

Mme Boudaud indique que ce sont essentiellement des petites choses à corriger en matière de formulation, et quelques rappels à faire sur le fond, mais que dans l'ensemble il n'a pas été décelé de problème majeur.

Mme Boudaud indique que le volet formation a été renforcé, sur l'accueil courant, mais également sur l'accueil, notamment téléphonique, des usagers difficiles, voire virulents.

Un rappel sera fait également sur les modalités de transfert des appels aux services destinataires, et notamment l'obligation de présenter l'interlocuteur.

M. Calmettes indique qu'il convient également de relever les observations positives faites au cours de ces appels et notamment la volonté des agents à renseigner pleinement les usagers en allant parfois au-delà des seules informations de base.

Mme Boudaud indique, à titre d'exemple, qu'en matière de téléprocédures, une fois la procédure expliquée, les usagers sont invités à se rendre auprès de la MSAP la plus proche de leur domicile, et dont les coordonnées leurs sont transmises.

M. Dominique Morin demande si les agents ont été informés de cette démarche pour ne pas être surpris par ce type d'appel. Il lui est indiqué, d'une part que les agents sont informés de la démarche elle-même sans connaître la période d'appel, et que, d'autre part, ce n'est pas la première campagne d'appels mystère organisée en préfecture.

Il est par ailleurs indiqué que des appels mystères peuvent être réalisés par l'auditeur interne et par la SOCOTEC dans le cadre des travaux de labellisation.

Résultats du suivi des réclamations/suggestions :

Mme Boudaud présente les résultats du suivi des suggestions et réclamations.

A ce jour, tous flux confondus, la préfecture enregistre peu de réclamations portant sur des sujets généraux.

Mme Boudaud indique que l'urne à l'entrée de la préfecture recueille plus de fiches de satisfaction que de suggestions et réclamations, récompensant ainsi le travail accompli par les agents.

Mme Boudaud indique par ailleurs l'évolution constatée sur les avis "Google", qui ne constituent pas un indicateur en tant que tel mais qui apparaît dès que les internautes cherchent à se connecter au site de l'Etat en Sarthe. Mme Boudaud indique que le travail accompli par les agents a permis de faire passer la note concernant les favorables de 1 sur 5 à 3 sur 5.

4-Présentation de divers documents

Présentation de la charte d'accueil

M. Calmettes présente aux membres du Comité la charte d'accueil des usagers dont le principe ayant présidé à la rédaction est un échange de procédé "gagnant/gagnant" entre l'administration et ses usagers.

Modalité de suivi des courriers-courriels

Mme Boudaud présente les grandes lignes du suivi des courriers/courriels, rappelle les délais de réponse qui incombent à l'administration et fait une présentation du fonctionnement de l'outil de suivi.

Mme Boudaud présente notamment l'accusé de réception type, mis en place sur la boîte fonctionnelle de la préfecture, réorientant les usagers vers les démarches en ligne lorsque cela était possible. Cet accusé réception générique leur indique également que pour des raisons de confidentialité, il ne sera répondu à aucune demande personnelle, l'identification du demandeur ne pouvant être faite.

M. Calmettes rappelle par ailleurs que le périmètre des courriers-courriels suivis ne porte que sur des demandes d'information générale, à l'exclusion des demandes individuelles.

Sont également présentées les modalités spécifiques des réponses aux correspondances relevant de la compétence de l'ANTS. Les courriers et courriels à destination des usagers dont les démarches relèvent de l'ANTS sont présentés au Comité.

Présentation des modalités d'accueil des usagers en situation de handicap et du registre d'accessibilité

M. Calmettes présente les documents transmis aux membres du Comité.

Concernant les fiches de procédure et le guide d'accueil des usagers en situation de handicap, M. Dominique Morin indique qu'il convient de travailler sur tous types de handicaps, pas seulement le handicap visible.

M. Dominique Morin demande quelles sont les modalités d'accueil pour les usagers souffrant de surdité.

Il lui est indiqué qu'un agent pratiquait couramment la langue des signes. Mme Boudaud complète en indiquant que cet agent a accepté de dispenser son savoir en formant les personnels volontaires à des notions de base en la matière.

M. Dominique Morin indique que, concernant les modalités d'accueil téléphonique des usagers souffrant de surdité, un service spécifique existait où une tierce personne joue le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et le correspondant de la préfecture.

M. Dominique Morin indique qu'il faudrait sensibiliser les agents sur l'existence de cette solution et propose de soumettre le guide à ses collaborateurs afin qu'une remontée d'observations puisse être faite.

S'ensuit une discussion d'ordre général sur l'accessibilité des personnes handicapées aux services publics, notamment en matière électorale.

Concernant le registre de sécurité, il est indiqué qu'il sera prochainement consultable sur le site internet de la préfecture. Il convenait cependant, pour des raisons de sécurité, de ne pas présenter les plans bâtimentaires dans le document en ligne.

La difficulté a été contournée par la mise en place d'une grille d'accessibilité des services comportant des codes couleur.

5-Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration

En l'absence d'observations en séance, les membres du comité sont invités à transmettre leurs observations et suggestions au fil de l'eau sur l'adresse fonctionnelle transmise par M. Calmettes.

6-Point d'information sur les améliorations des services existants

M. Dominique Morin souhaite connaître la procédure de labellisation et son suivi. M. Calmettes indique que la labellisation obéit à un référentiel où chaque écart à la mesure attendue doit être justifié. Dans le temps, la labellisation, acquise pour 3 ans fait l'objet d'une évaluation intermédiaire à 18 mois avant de faire l'objet d'une nouvelle évaluation de validation à échéance des 3 ans.

M. Baron s'interroge sur le calendrier à venir des futures réunions du Comité local des usagers et évoque la possibilité de tenir une nouvelle réunion avant l'été 2020.

L'ordre de jour étant épuisé, M. Baron lève la séance à 16h25.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général

[Signé le 7 octobre 2019]

Thierry BARON