



PRÉFET DE LA SARTHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMPTE-RENDU COMITE LOCAL DES USAGERS COMITE DE L'AMELIORATION CONTINUE

DU 19 OCTOBRE 2022

Présents:

- M. Zabouraeff, Secrétaire général
- M. Morin, Chambre de commerce et d'industrie
- Mme Pommier, chambre des métiers et de l'artisanat
- M. Galloyer, UFC Que choisir
- Mme Djeridi, APAJH Sarthe Mayenne
- M. Moreau, La Cimade
- Mme Sallard, La Cimade
- M. Lorient, Direction départementale des territoires
- M. Menant, Directeur du SGCD
- M. Camps, Directeur de la DCL
- M. Gervais, Directeur de la DCPAT
- M. Hatton, Chef du CERT
- M. Foubert, Animateur de formation – SGCD
- Mme Salaun, Adjointe à la cheffe du BRECI
- M. Le Foulgoc, BRECI
- Mme Dagault, cheffe du bureau de l'accompagnement
- Mme Andrieux, Assistante de direction et correspondante qualité de la DCPAT
- M. Brault, Adjoint à la cheffe du bureau du droit au séjour des étrangers et correspondant qualité de la DCL
- M. Pineau, Chef du service accueil, courrier, standard
- Mme Arbia, Chargée de la mission performance et référente qualité

Excusés:

- Mme De Bouvet, UDAF Sarthe
- M. Morin, APAJH Sarthe Mayenne
- Mme Boelle, Association des paralysés de France
- M. Vlissy, chef du SIDSIC

* * *

M. ZABOURAEFF, Secrétaire général de la préfecture de la Sarthe, ouvre la séance à 9h30.

Il remercie les membres du CLU de participer à cette instance de dialogue et de concertation qui contribue à l'amélioration du service rendu aux usagers.

Il décline l'ordre du jour de la réunion et cède la parole à Mme ARBIA, référente qualité.

1 – Présentation des démarches Qual-E-Pref et Services publics +

Mme ARBIA dresse un rapide historique de la démarche qualité.

La préfecture de la Sarthe est labellisée depuis 2019. Un audit de renouvellement de labellisation sera réalisé en décembre 2022. Cette labellisation s'appuie sur un référentiel qualité développé par le ministère de l'intérieur.

Pour obtenir cette labellisation, il faut respecter un certain nombre d'engagements qui concernent deux modules pour la préfecture de la Sarthe : « relation générale avec les usagers » et « délivrance des cartes d'identité et passeports ».

Les différents canaux de contact avec les usagers sont concernés par le module 1 « relation générale avec les usagers » :

- accueil physique (accueil général, point numérique, prise de RDV, etc.),
- téléphone (SVI, standard),
- courriers et courriels de demande d'information générale,
- internet (IDE, formulaire contact, etc.)
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Parallèlement à la démarche Qual-E-Pref propre au ministère de l'intérieur, une démarche d'amélioration continue interministérielle est actuellement en cours de déploiement : Services Publics + (SP+).

Cette nouvelle démarche ne concerne pas seulement les préfectures mais aussi d'autres administrations telles que les directions départementales interministérielles ou encore les services de l'éducation nationale, des impôts, les CAF, les CPAM, la MSA... Au travers de ce nouveau programme, les services publics s'engagent dans une amélioration continue de leurs relations avec les usagers.

Ces points n'appellent ni questions, ni observations.

2 – Résultat des exigences qualité

Les indicateurs qualité :

Mme ARBIA dresse le bilan des indicateurs du tableau de bord qualité.

Concernant l'accueil téléphonique, elle rappelle qu'il est exercé principalement par le standard de la préfecture sur des plages horaires assez larges (7h30 – 21h).

Un serveur vocal interactif délivre par ailleurs des informations 24h/24h sur les formalités administratives en préfecture.

Des accueils téléphoniques dédiés ont également été mis en place :

- du bureau du droit au séjour : les mardis et jeudis après-midis pour la prise de RDV,
- au point numérique : accompagnement aux télé-procédures et prise de RDV au PAN.

Pour le second trimestre, le taux d'appels aboutis est de 83 %, un peu en deçà de la cible nationale de 90%.

Le standard de la préfecture fait face à une variation importante de son activité à certaines périodes et les usagers peuvent parfois le sentiment d'une difficulté à obtenir une communication. Le taux d'appel aboutis qui était de 90% au 1^{er} trimestre est en diminution au second semestre. Les consignes de transfert d'appel et d'activation de la messagerie vocale ont été rappelées à l'ensemble des agents.

Mme ARBIA porte à la connaissance des membres du CLU les indicateurs concernant internet et les réseaux sociaux :

- Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %
- Taux de connexions au site internet : 6,6 % (cible 5%) – (le taux de connexions représente le nombre de « visites » sur le site et non le nombre de pages visitées rapporté au nombre d'habitants).
- Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 142 134

S'agissant des suggestions et réclamations, Mme ARBIA indique que le délai moyen de réponse est actuellement de 2 jours, en conformité avec les attendus Qual-E-Pref. Les délais imposés par le référentiel sont de 5 jours ouvrés (si envoi électronique) et de 10 jours ouvrés (si envoi par courrier ou dépôt dans l'urne).

S'agissant des réponses aux courriers et courriels d'informations générales, un travail a été mené en lien avec certains services afin de redresser les délais de réponse aux demandes d'informations générales car il s'était dégradé en début 2022. Le délai de réponse est revenu dans la norme au second semestre 2022. Pour le 3^{ème} trimestre, le délai moyen de réponse aux demandes d'information générale par courrier est de 3 jours et le délai moyen de réponse aux demandes d'information générale par courriel est de 6,5 jours.

Mme ARBIA précise que le périmètre des courriers/courriels entrant dans le cadre du référentiel « Qual-e-Pref » ne porte que sur des catégories de correspondances identifiées (renseignements portant sur les conditions, les démarches sur la constitution des dossiers, les démarches d'ordre général...). Sont exclus du périmètre les recours gracieux/hierarchiques/contentieux, les demandes de titres ou courriers relatifs à l'instruction des dossiers et les interventions.

Pour terminer sur ce point des indicateurs, Mme ARBIA signale que le délai de délivrance des CNI/PSP a connu une dégradation importante en 2022. Le délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et des passeports est de 43 jours pour le second trimestre (cible 21 jours). Mme ARBIA signale qu'un plan d'urgence a été mis en œuvre afin de réduire ce délai (renfort en personnel, heures supplémentaires, renfort d'un autre CERT).

M. ZABOURAEFF précise que la préfecture a en effet été confrontée à une hausse inédite des demandes de titres, liée principalement au rattrapage des demandes non effectuées pendant la pandémie, de la reprise des voyages après 2 ans de restrictions et, dans une moindre mesure, de l'attrait suscité par la nouvelle carte d'identité électronique. L'ensemble de ces facteurs a engendré un engorgement à la fois dans les mairies et au sein des services du CERT. Pour faire face à ces difficultés, un travail a été mené en lien avec les communes (attribution de DR supplémentaires, réflexion sur la prise de RDV, embauche de 34 agents supplémentaires ...). Le stock est en train de diminuer progressivement.

Concernant le site internet, M. ZABOURAEFF signale l'important travail de mise à jour et de dynamisation effectué par les services du cabinet.

S'agissant de la délivrance de CNI/ PSP, M. MORIN, qui est par ailleurs maire d'une commune, indique que bien que les délais soient importants, il a pu constater la réactivité des services de la préfecture sur des cas particuliers signalés par les maires. Sur le sujet de l'accueil téléphonique, il fait part de son étonnement sur le taux de d'appels décrochés de 83%.

M. MENANT indique que le développement télétravail a nécessité un investissement dans des téléphones portables pour fluidifier le suivi des appels.

M. MOREAU fait part des difficultés rencontrées dans leurs démarches par certains usagers étrangers en raison de la limitation de l'accès aux services de préfecture aux personnes disposant d'un RDV et de la dématérialisation excessive des procédures. Il en résulte que certains usagers qui buttent sur les démarches ANEF n'ont parfois pas d'interlocuteur pour leur répondre. S'agissant de la possibilité d'envoyer des mails, il indique ainsi qu'aucune réponse sur le suivi individuel des demandes de titres n'est donnée par ce biais.

Mme SALLARD signale que l'information concernant les demandes de naturalisation publiée sur le site de la préfecture semble être erronée. M. BRAULT fera un point avec l'OFII pour clarifier la procédure et mettre à jour la rubrique internet.

S'agissant de la dématérialisation des procédures, M. ZABOURAEFF indique que les usagers étrangers ont des situations très diverses. 80% ont des dossiers assez simples et la dématérialisation permet d'accélérer la procédure de renouvellement de titre pour eux et d'éviter ainsi une rupture de droits. Pour les dossiers plus complexes tels que les demandes d'admission exceptionnelles au séjour, un rendez vous est fixé pour étudier la situation de la personne et l'instruction demande plus de temps.

Mme SALLARD indique que La Cimade est parfois saisie par des usagers étrangers ou des travailleurs sociaux car le site de l'ANEF dysfonctionne. Elle souhaite savoir quelle est la démarche à suivre dans ce cas.

M. BRAULT indique qu'un formulaire de contact pour les usagers est à disposition sur le site de l'ANEF (il existe également une cellule contact citoyen joignable par téléphone). Le problème peut également être signalé à la préfecture (via l'adresse pref-usagers-etrangers@sarthe.gouv.fr) qui saisira ensuite l'ANEF.

M. MOREAU fait également part des difficultés à joindre téléphoniquement le point numérique de la préfecture dédié aux démarches « étrangers ».

M. ZABOURAEFF indique que l'ouverture de plages horaires supplémentaires est envisagée et que la boîte fonctionnelle peut également être utilisée.

Présentation des enquêtes de satisfaction et enquêtes mystères :

Mme ARBIA présente l'enquête réalisée de mi juin à mi septembre auprès des usagers de l'accueil général, du bureau du droit au séjour des étrangers ainsi que des points d'accueil numériques.

Les résultats de l'enquête font apparaître de bons taux de satisfaction (si on additionne « plutôt satisfait » et « très satisfait » d'un côté et « plutôt pas satisfait » et « très insatisfait » de l'autre).

Ainsi, 92,3 % des usagers sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de l'accueil et du service rendu au public à la préfecture. Avant de se déplacer en préfecture, 57 % des usagers se renseignent sur le site internet www.sarthe.gouv.fr quant aux conditions d'accueil et aux documents à produire, d'où l'importance de sa mise à jour.

85 % des usagers sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de l'accueil téléphonique (cependant, 29% des usagers signalent que la préfecture n'est pas facilement joignable). 97,6 % de taux de satisfaction pour l'accueil téléphonique des points numériques.

88,7 % des usagers sont "satisfaits" ou "très satisfaits" du site internet, même si certains font part de leur difficulté à trouver l'information (14%) ou ne la trouvent pas suffisamment claire (24%).

98,2 % des usagers sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de l'aide apportée par les médiateurs numériques pour réaliser les démarches en ligne.

L'enquête mystère réalisée auprès du standard téléphonique est également satisfaisante ; l'accueil est courtois et un 1er niveau d'information est délivré.

Ces points n'appellent ni questions, ni observations.

Les suggestions et réclamations :

Mme ARBIA indique que les usagers ont la possibilité de soumettre des suggestions et réclamations sur l'organisation des services par plusieurs voies :

- Par courrier ou courriel :

Pour les courriers/courriels qui entrent dans le périmètre d'action du référentiel qualité « Qual e Pref », ils sont intégrés dans le SDRAU « Suivi des Réponses Aux Usagers ».

Une réponse doit être apportée aux usagers dans un délai de 10 jours ouvrés maximum pour les courriers et 5 jours ouvrés maximum pour les courriels.

Pour les courriers/courriels qui sortent de ce périmètre, et qui nécessitent donc une instruction, une réponse leur est adressée dans les meilleurs délais par le service en charge de la thématique concernée.

- Par dépôt dans les urnes :

Deux « boîtes » suggestions et réclamations sont situées dans le bâtiment préfectoral : une à l'accueil général ; la seconde dans le salon d'attente. Elles sont accompagnées d'un formulaire spécifique qui permet à l'utilisateur de faire part de sa réclamation,

d'une suggestion ou encore de sa satisfaction vis-à-vis de l'accueil qui lui a été réservé. Ces boîtes sont relevées 2 fois par semaine. Une réponse est apportée à l'utilisateur dans un délai de 10 jours ouvrés.

Mme ARBIA présente enfin l'accusé de réception qui figure sur la boîte fonctionnelle principale de la préfecture. Il a vocation à répondre aux questions qui sont le plus souvent soulevées par les usagers et à indiquer les modalités de contact des points numériques de la préfecture et des sous-préfectures.

Ces points n'appellent ni questions, ni observations.

3 – Plan d'actions et point d'information sur l'amélioration des services existants

Mme ARBIA fait le point sur les améliorations effectuées ou à venir concernant les services aux usagers :

- Réorganisation et mise à jour de l'affichage à destination des usagers,
- Recrutement d'un apprenti pour renforcer l'accueil général et le standard,
- Conception d'affiches mentionnant les QR codes des sites nationaux de téléprocédures,
- Formation des personnels à l'accueil et à l'accompagnement des usagers (incluant l'accueil des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté et la posture attendue des agents),
- Adaptation du point numérique qui permet l'accompagnement dans les téléprocédures : Renouvellement de l'équipe de « médiateurs numériques » / réflexion sur la répartition des postes informatiques du PAN au regard de l'évolution des démarches étrangers en ligne (actuellement 3 services civiques accompagnent les usagers du « PAN étrangers » les mercredis et vendredis matins et 4 services civiques accompagnent les usagers du « PAN général » tous les jours),
- Mise en place d'un plan de renfort pour améliorer les délais de délivrance des CNI et passeports (recrutements, heures supplémentaires, renfort ponctuel autre CERT),
- Mise à jour du site internet www.sarthe.gouv.fr et du serveur vocal interactif et mise en place prochainement d'une nouvelle version du site internet,
- Audit et réflexion en cours sur l'organisation des accueils préfecture et Paixhans.

Mme SALLARD indique qu'une décision du Conseil d'État demande que des alternatives aux téléprocédures soient mises en place et demande ce qui est fait par la préfecture.

M. ZABOURAEFF lui répond que la préfecture de la Sarthe propose un accueil téléphonique et un accueil sur RDV qui constituent des alternatives.

4 – Plan annuel de communication

Mme SALAUN présente le plan de communication et la stratégie éditoriale de la préfecture. Elle indique que l'élaboration d'un plan de communication a pour but d'anticiper la communication des services de l'État. Ce plan est élaboré chaque fin d'année pour l'année suivante en fonction du plan national et des déclinaisons locales et actualisé au fil des événements.

Les 3 buts principaux de ce plan de communication sont :

- informer les citoyens
- sensibiliser le public à certaines démarches (ex : sécurité routière)
- alerter et prévenir (communication de crise)

Mme SALAUN indique que l'arborescence actuelle du site internet est très complexe ce qui empêche d'avoir une visibilité sur l'ensemble des articles. Un basculement du site internet vers une nouvelle interface est prévu prochainement et le site sera entièrement réorganisé à cette occasion. Une place prépondérante sera laissée aux informations sur les démarches administratives.

Mme SALAUN énumère les pages du site internet les plus visitées :

- démarches administratives
- coordonnées / horaires / accès
- gestion de l'eau en Sarthe
- démarches droit au séjour

D'autres pages sont fréquentées périodiquement : fréquences des radios en Sarthe, cueillette des champignons, épreuves sportives, conditions de circulation...

La préfecture de la Sarthe est active sur 3 réseaux sociaux : Facebook, Twitter et LinkedIn. Le BRECI s'est doté de nouveaux outils pour créer du contenu sur ces réseaux. Une dynamique de recrutement sur les réseaux a par ailleurs été engagée afin d'assurer une plus grande visibilité du compte préfet de la Sarthe.

5 – Présentation de l'autodiagnostic « services publics + » et bilan de l'audit interne réalisé sur l'accueil dans le cadre du projet CAP2030

Mme ARBIA indique que les deux démarches « Qual-E-Pref » et « Services publics + » sont amenées à converger dans l'avenir. Elle présente les engagements des SP+ et signale qu'un autodiagnostic est en cours pour la préfecture. Cet autodiagnostic reprend une grande partie des engagements Qual-E-Pref.

M. PINEAU expose le travail engagé sur la refonte des accueils de la préfecture et du site administratif de Paixhans. L'objectif de cette démarche est de réfléchir à la façon d'améliorer l'accueil des usagers et de fluidifier leur parcours. Des journées d'immersion ont été effectuées au mois de septembre. Le groupe de travail constitué pour ce projet a pu rencontrer les personnels d'accueil, les usagers et les associations. Ce travail doit permettre de tirer des enseignements sur l'amélioration du dispositif existant.

M. MENANT précise que la réflexion sur l'accueil est élargie au périmètre de l'administration territoriale de l'État.

6 – Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration

M. MORIN indique que le ressenti des usagers n'est pas toujours le reflet de la réalité et que la formation des personnels à l'accueil est très importante pour améliorer ce ressenti.

M. MOREAU indique qu'il est compliqué de trouver l'accès aux contacts étrangers sur le site internet. Il salue la mise à jour des pièces justificatives mais signale qu'il manque l'information sur les taxes dues.

M. GALLOYER fait part de la crainte des usagers d'une dématérialisation jugée parfois excessive.

M. ZABOURAEFF indique que la préfecture essaie de mettre en place des dispositifs d'accompagnement pour les personnes en difficultés avec les démarches en ligne. S'agissant des mises à jour internet, il indique qu'elles seront réalisées rapidement.

L'ordre de jour étant épuisé, M. ZABOURAEFF, lève la séance à 11h00.

Pour le préfet,
Le Secrétaire général



Eric ZABOURAEFF