



COMPTE-RENDU

OBJET : Comité local des usagers du 27 janvier 2022

PRÉSIDENCE :

DEGIOVANNI Élodie	Préfète de la Drôme
-------------------	---------------------

PERSONNES PRÉSENTES :

DE BARJAC Jean	Directeur des sécurités
CHARPENAY Marc	Directeur de la direction des collectivités de la légalité et des étrangers
TURC Corinne	Directrice adjointe du SGCD
DUPUY Vincent	Chef du service départemental de la communication interministérielle
FRANÇOIS André et QUET Dominique	UFC que choisir
PRIOTTO Christine	Directrice de l'association des maires de la Drôme
DEMOMENT André	Délégué du défenseur des droits
LAFFOND Marie-Anne	Directrice générale du diaconat protestant 26
STEFANO Albert	Responsable de la cellule performance – référent qualité

PERSONNES EXCUSÉES :

FONTE Alain	Chambre de commerce et de l'industrie
GREMAUD Catherine	APJAH
REVERBEL Sylvie	UDAF 26
ROUX Hervé / CHAMOUX Céline	FDSEA
Pas de représentants désignés	REMAID France victimes 26

Le 27 janvier 2022 à 14H s'est réuni en visioconférence le comité local des usagers (CLU) de la préfecture de la Drôme. Mme la préfète introduit la séance et rappelle l'objectif du comité : accompagner la préfecture dans sa démarche globale d'amélioration de la qualité du service qu'elle apporte à ses usagers. Le comité est également un lieu d'échange et d'amélioration des conditions d'accueil à la préfecture ainsi que de la qualité des réponses apportées aux usagers. Il permet notamment :

- D'échanger sur les engagements de la démarche qualité mis en œuvre au sein de la préfecture ;
- De porter un regard critique constructif et de donner un avis sur les dispositifs d'accueil et le respect des engagements du référentiel ;
- De formuler toute proposition susceptible d'améliorer les conditions des usagers et de mieux répondre à leurs attentes.

I) Présentation générale de la démarche qualité

Le référent qualité présente la démarche qualité menée au sein de la préfecture de la Drôme. Afin d'obtenir le label Qual-e-pref, la préfecture doit respecter les engagements mentionnés dans le référentiel qualité. Ce nouveau référentiel apporte des nouveautés telles que la prise en compte des points numériques, des délais de réponse aux demandes générales plus courts, la prise en compte du programme transparence etc...

Le module 1 "relation générale à l'utilisateur" est obligatoire. Il recouvre 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public. Ces services sont notamment ceux en charge de l'accueil général, les points numériques, le service de l'immigration et de l'intégration, le standard (accueil téléphonique), le service du courrier et le service communication (site internet et réseaux sociaux). La notion de public comprend les usagers, les collectivités territoriales, les associations et les professionnels.

Le périmètre de labellisation retenu au sein de la préfecture est le module n°1 (obligatoire) + le module n° 7 "communication d'urgence en cas d'événement majeur".

Le référent qualité précise les dates des échéances à venir :

Un audit interne, test de grandeur nature, aura lieu vers la fin mars ou début avril 2022.

L'audit externe, audit de certification réalisé par un organisme extérieur (SOCOTEC), est prévu sur la dernière semaine de juin ou début juillet 2022 en fonction des disponibilités. Un délai minimal de deux mois est à observer entre l'audit interne et externe.

Enfin, la date prévisionnelle de la décision de labellisation est prévue sur août 2022, en général 5 semaines après l'audit externe.

NB: Il est attendu par l'ensemble des préfectures d'obtenir cette labellisation pour le 30/09/2022 au plus tard.

Pour atteindre cet objectif, un plan d'actions de 54 actions a été élaboré:

- 35 actions concernent le module 1 (affichage, signalétique, réalisation d'une enquête de satisfaction...)
- 7 actions concernent le module 7 (mise à jour de procédures, tableau de suivi de l'activité...)
- 12 actions sont des actions transverses (formation des agents, implication des collaborateurs...)

Au 27 janvier 2022, 52% des actions sont déjà réalisées, 30% des actions sont en cours de réalisation et 30% des actions sont encore à réaliser. Le référent qualité précise que les actions restantes à réaliser sont par exemple la réalisation d'un plan de formation, l'affichage et le suivi des rdv via le récent point numérique étrangers, la mise à jour de fiches de procédure et du registre public d'accessibilité, l'actualisation semestrielle de l'affichage, la réalisation de mails mystères, etc...

Deux exemples d'actions concrètes sont présentés au comité :

- l'actualisation de la signalétique en préfecture, avec l'objectif qu'un usager puisse, seul, s'orienter en vers le service concerné
- l'actualisation de l'affichage des éléments qualité : nos engagements qualité, avec la mise en place d'une vitrine dédiée dans le hall d'accueil. Cette vitrine a pour objectif de communiquer aux usagers les éléments clés de la démarche qualité menée en préfecture.

II) Les indicateurs de la qualité

Afin de suivre les avancées de la démarche qualité, des indicateurs spécifiques visant au suivi de la démarche ont été mis en place.

Les différents indicateurs sont présentés.

Téléphone

Le taux d'appels aboutis sur 2021 est de 84.8%. Une note de rappel des bonnes pratiques de l'usage du téléphone sera transmise aux agents de la préfecture et des sous-préfectures afin de tendre vers l'objectif de 90%.

Concernant le taux de mise à jour du serveur vocal interactif (SVI), le référent qualité précise que le SVI est pris en charge par un prestataire extérieur ce qui empêche la préfecture d'atteindre l'objectif du référentiel. Cependant, après prise de contact avec la préfecture de la haute corse qui est dans la même difficulté, **une formation sera proposée pour pallier à cette problématique afin de pouvoir, si urgence, être en mesure de le modifier en interne.**

Internet et réseaux sociaux

Les indicateurs et les résultats sont présentés et des précisions sont apportées sur le mode de calcul du taux de connexion au site internet qui correspond au ratio entre le nombre de visiteurs recensés sur le site internet de la préfecture sur le nombre total d'habitants du département. Le référent qualité précise également que le nombre d'abonnés sur Twitter et Facebook sont en hausse sur 2021 (+7% en moyenne).

Courriers et courriels

Le calcul de ces indicateurs est en cours et n'est pas disponible à ce jour. Le référent qualité précise tout de même que le taux de réponse aux courriers et courriels de demande générale dans les délais devrait être de 100%.

Il est précisé que les "*demandes générales*" sont les demandes qui ne requièrent pas d'instruction de la part des services (ex: comment faire une demande de passeport urgent, dans ce cas une liste de pièces jointes préétablie est envoyée à l'usager).

Suggestions et réclamations

Des précisions sont demandées par le délégué du défenseur des droits sur le périmètre des suggestions et réclamations. Le référent qualité précise que ces dernières sont les suggestions et réclamations d'ordre général déposées via l'urne dédiée dans le hall d'accueil ou bien via le site internet. M. DEMOMENT est surpris du nombre très réduit de suggestions/réclamations reçu en préfecture en 2021 alors qu'une cinquantaine de réclamations ont été déposées en 2020 auprès du bureau des étrangers. Le référent qualité précise que c'est un problème relevé dans beaucoup de préfectures en France. M. Charpenay précise qu'il convient de dissocier les réclamations "recours" des réclamations d'ordre général et rappelle que l'année 2020 a été particulière et complexe suite à la crise du COVID.

Mme la Préfète souhaite une clarification et un meilleur suivi des réclamations/suggestions d'ordre générale déposées directement auprès du bureau des étrangers.

Le référent qualité précise que la seule réclamation reçue concerne le standard de la préfecture et qu'une réunion de rappel des bonnes pratiques à eu lieu.

Delivrance de titres (programme transparence)

Pas d'observations

Module 7

Les membres du comité demandent des précisions sur la définition d'un événement majeur. Mme la préfète précise que ce sont les événements d'une particulière gravité qui nécessite d'activer le centre opérationnel départemental (COD).

Mme la préfète précise que les résultats recensés en 2021 sont issus d'exercices puisque aucun événement majeur nécessitant l'activation du COD n'a eu lieu sur 2021.

III) Le recueil de la voix de l'utilisateur

Le référent qualité présente les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées entre octobre et décembre 2021.

Enquête de satisfaction

Les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers sont très satisfaisants.

Des suggestions ont été émises par les usagers au cours de l'enquête:

- la remise en place d'un accueil spécifique pour les étrangers : **M. Charpenay précise qu'un retour de ce type n'est pas prévu.**

- La mise en place de bonbons à l'accueil : **Mme la préfète et l'ensemble des membres du CLU se positionnent contre cette proposition.**

- Communiquer sur les sites d'aides payant : les représentants de l'UFC que choisir font état d'une dizaine de cas. **Mme la préfète s'inquiète de cette situation. Le référent qualité propose de s'inspirer du SVI de la préfecture de l'Orne qui dispose d'un message d'avertissement spécifique. Mme la préfète juge ces actions prioritaires et souhaite aller au-delà via un affichage en préfecture et en sous-préfectures.**

Enquête de satisfaction spécifique au point numérique

Les résultats sont très satisfaisants. Des suggestions sont émises notamment sur la possibilité de contacter directement le point numérique via téléphone. Actuellement les usagers peuvent uniquement être redirigés par le standard au point numérique, le numéro n'étant pas communiqué à l'extérieur.

De plus, seul 25% des usagers connaissent l'existence du point numérique. Un effort de publicité du PAN sera effectué notamment sur le site internet et via un affichage plus attractif à l'extérieur de la préfecture.

Le référent qualité précise que l'enquête de satisfaction a été rendue plus attractive avec un formulaire de 7 questions. En contre partie, des enquêtes mystères sont à réaliser.

Enquête mystères:

30 appels mystères ont été effectués par des référents qualité de préfectures partenaires, garantissant l'objectivité des retours.

Le bilan est présenté au comité et est globalement positif.

Des efforts seront fournis notamment sur l'orientation vers les sites officiels pour les demandes générales ainsi que sur la nécessité d'indiquer (à minima) à l'utilisateur le nom du service vers lequel il est renvoyé.

Le référent qualité précise que l'enquête concernant les mails mystère est en cours et en précise le déroulement, qui reste assez similaire à celui des appels mystères (grille de critères évalués)

Courriers et courriels types

Des modèles de courriers et courriels types sont présentés au comité. L'accusé réception de la boîte fonctionnelle de la préfecture est également soumis au comité.

IV) Point spécifique stratégie éditoriale et point numérique ANEF

Stratégie éditoriale de la préfecture – présentation de M. Dupuy, chef du SDCI

M. Dupuy présente l'objectif du plan de communication : renforcer le lien, la communication et accompagner l'information auprès des usagers. Cela vise notamment à anticiper et prioriser dans le temps les actions de communication et à promouvoir les actions de l'Etat dans le département.

M. Dupuy précise que le plan de communication vise la communication externe réalisée au fil de l'eau qui est impactée par les campagnes de communication nationale ou régionale, les événements mineurs ou majeurs imprévus ou bien les déplacements du corps préfectoral sur le terrain.

Le plan de communication détaille la temporalité (mois ou date de l'événement), la thématique, le canal choisi pour communiquer (site IDE, réseaux sociaux...) et les cibles de communication.

La communication externe de la préfecture vise les usagers, les agents et la presse. Elle se déroule principalement via le site internet (article), les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Twitter ou LinkedIn) mais également via un système de mailing ou d'impression de flyers.

Des exemples concrets réalisés début 2021 sont présentés par M. Dupuy.

Les représentants de l'UFC que choisir s'interrogent sur les moyens mis en oeuvre pour toucher les publics les moins à l'aise avec les outils informatiques (via journaux ou boîte aux lettres par exemple). M. Dupuy précise que certains éléments sont contenus dans la presse écrite ou par voie d'impression de flyers. **Les représentants d'UFC que choisir suggèrent d'utiliser les journaux gratuits les plus lus pour toucher le public le plus large possible. M. Dupuy prend bonne note de cette suggestion.**

Point numérique ANEF

M. Charpenay présente que le point numérique étranger fait suite à une décision du Ministère de l'Intérieur de développer l'ANEF (Administration numérique pour les étrangers en France). L'ANEF vise à une dématérialisation progressive sur internet des demandes de titres de séjour afin de faciliter et accélérer l'instruction des dossiers. Les titres de séjours visés sont les suivants : titre séjour étudiant, visiteurs, visa long séjour, passeport talent ; changement d'adresse, duplicata, DCEM, Naturalisation (Préf 38). D'ici la fin 2022, de nouveaux titres seront recevables : titres VPF, demande asile, étranger malade ...

M. Charpenay précise les solutions existantes pour les usagers en difficultés :

- 1^o solution : centre de contact citoyen (n° gratuit 0806 001 620)
- 2^o solution : prendre RDV au point numérique ANEF. M. Charpenay insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas d'instruire le dossier de l'utilisateur mais d'accompagner et de renseigner l'utilisateur dans sa démarche sans se substituer à lui afin de le rendre autonome pour la suite de la procédure

La prise de rdv est disponible sur le site internet de la préfecture, rubrique « démarches administratives » via :

- soit "prendre un rendez-vous" / Réservation d'un rendez-vous au point accueil numérique Etrangers
- soit démarches en ligne/ immigration / titres de séjour

Depuis le 17/01/22, le point numérique ANEF est en phase de test. Deux services civiques ont été recrutés et trois plages horaires sont ouvertes : lundi après-midi, mardi après-midi et jeudi après-midi.

Un premier retour peut être établi, sur 7 rdv pris : 2 changements d'adresse, 1 demande de renseignement sur l'avancement d'un dossier déjà déposé, 2 contestations de titres déjà délivrés (durée du titre), 2 demandes concernant des titres non encore dématérialisés (PEF, VPF).

M. Charpenay précise qu'un filtre sera mis en place pour bloquer la demande si l'utilisateur ne donne pas un numéro de titre de séjour ou de visa afin de déterminer s'il est concerné par une démarche en ligne recevable au point numérique ANEF.

Enfin, M. Charpenay rappelle que deux points numériques coexistent désormais au sein de la préfecture : le point numérique classique visant à accompagner les démarches sur les titres sécurisés des usagers (ANTS, ex : CNI) et le pan étranger décrit ci-dessus.

Mme LAFFOND (Diaconat protestant) souhaite savoir si les usagers peuvent bénéficier des services du PAN ANEF librement ou s'il convient de s'inscrire au préalable. M. Charpenay indique qu'un RDV préalable est nécessaire.

Suite à une nouvelle interrogation de Mme LAFFOND, M. Charpenay précise également qu'un agent titulaire peut apporter son expertise auprès des agents « service civique » en cas de problématiques. M. DEMOMENT s'interroge sur le lieu exact de ce PAN ANEF. Le point numérique étranger est situé à l'ancien pré-accueil, directement à droite en entrant dans le hall d'accueil de la préfecture.

L'ordre du jour étant épuisé, Mme la préfète remercie l'ensemble des membres du comité de leur participation à l'amélioration de la démarche qualité menée par la préfecture. Un prochain CLU sera organisé sous un an.

La préfète de la Drôme



Elodie DEGIOVANNI