Comité local des usagers

03 octobre 2019

Compte-rendu de la réunion du jeudi 03 octobre 2019

Les membres du Comité local des usagers se sont réunis le jeudi 3 octobre à 14h30 dans les locaux de la préfecture, à Nanterre. Cette septième réunion du Comité local des usagers (CLU) s'est tenue sous la présidence de Madame Valérie REGNIER, Directrice des ressources humaines et des moyens, représentant M. le Préfet, en l'absence de monsieur le Secrétaire général.

Ont participé à cette réunion des représentants :

- de la préfecture de Nanterre et des sous-préfectures d'Antony et de Boulogne-Billancourt ;
- de l'Union Départementale des Associations Familiales des Hauts-de-Seine (UDAF 92) ;
- du Conseil départemental des Hauts-de-Seine ;
- des communes de Boulogne-Billancourt et de Colombes ;
- du Conseil départemental d'accès au droit du 92 (CDAD) ;
- de La Poste ;
- de la Direction Départementale des Finances Publiques (DDFIP) ;
- le Délégué du défenseur des droits dans les Hauts-de-Seine ;

Madame la Directrice des ressources humaines et des moyens rappelle le contexte actuel de réactivation de la démarche qualité par le ministère de l'intérieur, après une interruption de deux ans, en 2017 et 2018, due à la mise en œuvre du plan préfecture nouvelle génération (PPNG).

Un nouveau référentiel qual-e-pref a en effet été publié le 19 décembre 2018 : comme les précédents, il décline une série d'engagements pris envers les usagers, regroupés en plusieurs modules.

Leur respect sera vérifié lors des audits externes, qui devront se dérouler entre l'année 2019 et l'année 2021 : l'ensemble des préfectures et toutes les sous-préfectures hébergeant un centre d'expertise et de ressources titres (CERT) devront s'engager dans la démarche, pour au moins deux modules.

Dans les Hauts-de-Seine, la préfecture de Nanterre, la sous-préfecture d'Antony et la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ont lancé la mise en œuvre de cette nouvelle démarche qualité dès 2019, avec pour objectif une labellisation au 1er trimestre 2020.

Les trois sites s'engagent sur le module obligatoire « Relation générale avec l'usager », qui décrit les engagements relatifs à l'accueil physique et téléphonique, à la qualité de l'information communiquée à l'usager, notamment sur le site internet, aux délais de réponse aux demandes d'information par courriel ou aux réclamations, à la mise à disposition d'un point d'accueil numérique sécurisé pour permettre aux usagers peu à l'aise avec les outils numériques de réaliser leurs démarches administratives.

La préfecture de Nanterre s'engage également sur le module « communication d'urgence en cas d'événement majeur », élément essentiel pour la gestion des situations d'urgence.

Celles-ci sont caractérisées par la survenance d'événements majeurs ou de crises (événements météorologiques, manifestations violentes, attentats...).

La sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, hébergeant un CERT CNI/passeports à compétence monodépartementale, est obligatoirement engagée sur le module « délivrance de titres ».

La sous-préfecture d'Antony a choisi de s'engager sur le module « délivrance de titres destinés aux usagers étrangers ».

Madame la Directrice des ressources et des moyens rappelle ensuite l'ordre du jour de cette septième réunion du Comité local des usagers de la préfecture des Hauts-de-Seine :

- Grandes lignes du référentiel Qual-e-Pref de décembre 2018 ;
- Actualité de la démarche : résultats des enquêtes de satisfaction et des indicateurs, analyse des réclamations et actions mises en œuvre ;
- Intervention de la DDFIP des Hauts-de-Seine ;
- Etude des courriers et courriels « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers ;
- Questions, observations et suggestions des participants.

1. Les grandes lignes du référentiel Qual-e-Pref :

Le nouveau référentiel reconduit les principaux engagements déjà mis en œuvre dans ses précédentes versions :

Pour le module 1 « Relation générale avec les usagers » :

- la mise à disposition du public d'une information de qualité et actualisée ;
- l'accueil des usagers dans de bonnes conditions, notamment matérielles ;
- la prise en compte des sollicitations des usagers et la réponse à leurs demandes dans des délais raisonnables : les valeurs-cible évolueront en 2020 pour certains types de demandes (réponse en 10 jours ouvrés à une réclamation faite par courrier ou déposée dans l'urne mise à disposition dans les halls d'accueil, en 5 jours ouvrés à une réclamation formulée par courriel, au lieu de 15 jours aujourd'hui, quel que soit le canal choisi par l'usager – réponse en 10 jours ouvrés aux demandes d'information générale faites par courrier, au lieu de 15 jours actuellement)
- la facilitation de leurs démarches : ce dernier point concerne notamment les télé-procédures et les rendez-vous par Internet.

Pour les modules 2 et 3 « délivrance des titres hors étrangers » et « délivrance de titres étrangers » :

- la délivrance de titres dans un délai raisonnable ;
- le renforcement de la lutte contre la fraude.

En ce qui concerne le module 7 optionnel « communication d'urgence en cas d'événement majeur », il vise à encadrer la communication mise en place en cas d'activation du centre opérationnel départemental par le préfet.

Le référentiel comporte également des engagements nouveaux :

- la mise en place du registre public d'accessibilité : c'est un outil de communication et d'information à destination des personnes en situation de handicap, sur les prestations ou services qui ne leur sont pas directement accessibles et sur les mesures de substitution ou d'assistance prévues. Il doit être mis en place même dans le cas où tous les services sont accessibles, car il doit comporter des documents attestant la maintenance des équipements d'accessibilité ou la formation du personnel.
- la mise à disposition des usagers d'un point d'accueil numérique afin de les aider dans la réalisation des démarches en ligne, avec assistance éventuelle d'un médiateur numérique.

La réactivation de la démarche qualité dans les trois sites de la préfecture des Hauts-de-Seine a donné lieu, au premier trimestre, à la réalisation d'autodiagnostics, qui ont mis en exergue les points suivants :

- des informations affichées ou diffusées sur le site Internet pas toujours actualisées ;

- une signalétique insuffisante pour permettre à l'usager de s'orienter aisément, notamment à Nanterre ;
- une formalisation insuffisante des procédures d'accueil des personnes en situation de handicap et l'absence de registre public d'accessibilité ;
- des difficultés dans le traitement et le suivi des courriels ;
- l'absence de certaines mentions dans les modèles de courriers ou de courriels.

2. L'actualité de la démarche Qual-e-pref

2.1 Les résultats des enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction se sont déroulées du 19 juin au 19 juillet 2019 : les usagers en ont été informés en amont par voie d'affichage ; une communication a également été faite sur le site Internet.

Aucune information n'a en revanche été donnée sur les réseaux sociaux.

Sur le plan méthodologique, plusieurs modalités ont été proposées aux usagers cette année : la réponse directe en ligne, le scan d'un QR code, l'utilisation du formulaire mis à disposition. 2/3 des retours ont été faits sous la forme du formulaire papier.

Comme les années précédentes, un objectif de satisfaction de 75% au minimum devait être atteint pour chaque point concerné par l'enquête.

Sur 404 questionnaires dépouillés au total pour les trois sites, plus de la moitié concernent des démarches effectuées aux bureaux des étrangers ; 90 usagers se sont rendus à l'accueil général, 43 au point numérique, 40 au bureau des naturalisations de la préfecture de Nanterre, 8 au guichet des associations de la sous-préfecture d'Antony.

La plus forte proportion d'usagers étrangers dans les deux sous-préfectures s'explique par la plus grande diversité des services offerts par la préfecture de Nanterre.

La fréquentation est également plus importante à la préfecture : environ 1000 usagers s'y rendent chaque jour, 200 à la sous-préfecture d'Antony, et 160 à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

Préalablement à leur visite, la majorité des usagers ont consulté le site internet de la préfecture afin de connaître les démarches qui peuvent y être effectuées, consulter les foires aux questions mises en ligne et accéder aux listes de pièces.

La densité de l'information en ligne sur le site internet peut être de nature à dérouter les usagers, notamment dans le cas où une information figurant à plusieurs endroits n'est que partiellement actualisée.

Enfin, un grand nombre d'usagers **ayant répondu à l'enquête de satisfaction** ignore que l'Etat est présent sur les réseaux sociaux et utilise peu ce média pour l'obtention d'un premier niveau de renseignements.

Les résultats des enquêtes ont été publiés sur le site internet.

La satisfaction globale se situe à **56,9 %** à la préfecture de Nanterre, à **82,6 %** à la sous-préfecture d'Antony et à **82,5%** à Boulogne-Billancourt.

En ce qui concerne la qualité de l'accueil et du service rendu, et plus précisément :

- sur la courtoisie des agents d'accueil, le taux de satisfaction se situait à **61%** à Nanterre, **85%** à Antony et **88%** à Boulogne-Billancourt ;
- sur leur disponibilité, le taux de satisfaction se situait à **63%** à Nanterre, **84%** à Antony et **88%** à Boulogne-Billancourt ;
- sur la simplicité et la clarté du langage utilisé, le taux de satisfaction se situait à **68%** à Nanterre, **86%** à Antony et **86%** à Boulogne-Billancourt ;
- sur la lisibilité des documents, le taux de satisfaction se situait à **76%** à Nanterre, **85%** à Antony et **82%** à Boulogne-Billancourt ;
- sur le temps d'attente au guichet, le taux de satisfaction se situait à **51%** à Nanterre, **52%** à Antony et **68%** à Boulogne-Billancourt : il faut entendre le terme « temps d'attente » au sens large, incluant le temps qui s'écoule avant de pouvoir prendre un rendez-vous en ligne, ou encore le délai d'instruction d'une demande de titre ;
- sur l'aide et l'assistance apportée au guichet, le taux de satisfaction se situait à **55%** à Nanterre, **71%** à Antony et **81%** à Boulogne-Billancourt ;
- sur le respect de la confidentialité, le taux de satisfaction se situait à **73%** à Nanterre, **90%** à Antony et **92%** à Boulogne-Billancourt.

Le niveau de satisfaction par rapport aux infrastructures, incluant notamment la clarté de la signalétique, la propreté et le confort des locaux, l'état des équipements mis à disposition, est globalement satisfaisant, se situant à **70%** à Nanterre, **83%** à Antony et **87%** à Boulogne-Billancourt.

Les usagers de la préfecture de Nanterre ont fait des suggestions pour améliorer les indications données à l'entrée du centre administratif, mieux signaler l'emplacement des photocopieurs et des cabines de type « photomaton », mettre à disposition des fontaines à eau ou installer des places assises au niveau du point information du bureau du séjour des étrangers.

Ces propositions seront examinées au regard des règles existantes en matière de sécurité, notamment.

Le taux de satisfaction relatif à l'accueil des personnes en situation de handicap doit être examiné avec précaution, compte tenu du très faible nombre de ces personnes ayant répondu à l'enquête : la prise en charge prioritaire a été jugée satisfaisante pour **38%** des usagers concernés à Nanterre, **100%** à Antony et n'a pas été évaluée du tout à Boulogne-Billancourt.

Par ailleurs, indépendamment de la situation des personnes, les locaux ont été jugés accessibles par **68%** des usagers interrogés sur ce point à Nanterre, **74%** à Antony et **84%** à Boulogne-Billancourt.

2.2 Les actions mises en œuvre à l'issue des enquêtes de satisfaction

Les résultats des enquêtes ont mis en exergue des points à améliorer, et principalement :

- le temps d'attente ;
- la lisibilité de l'information mise en ligne sur Internet ou par voie d'affichage ;
- les conditions d'accueil et la courtoisie des agents à la préfecture de Nanterre.

S'agissant du temps d'attente, la satisfaction des usagers a été notablement infléchie par l'indisponibilité des rendez-vous Internet à la préfecture de Nanterre pendant une partie du 1er semestre, du fait de la mise en œuvre d'un nouveau module de prise de rendez-vous, qui s'est révélé défectueux.

Le retour à l'ancien logiciel de prise de rendez-vous a levé les difficultés techniques et les rendez-vous sont de nouveau accessibles pour les usagers : des plannings pour trois mois sont mis en ligne régulièrement deux fois par semaine, de manière aléatoire.

Des difficultés subsistent toutefois pour certaines catégories d'usagers, les professionnels amenés à effectuer des démarches pour des personnes sous tutelle, par exemple, ou encore les usagers dont le titre de séjour vient à expiration et qui n'ont pas pris leur rendez-vous dans un délai suffisant (3 mois).

Un canal spécifique de saisine du service par courriel existe pour les personnes en rupture de droits ; une procédure similaire pourrait également être retenue pour les professionnels, sur le modèle de l'organisation mise en place au conseil départemental pour la prise en charge des mineurs non accompagnés.

L'information systématique des usagers en amont de la date d'expiration de leur titre (via un SMS ou un courriel) afin de les inciter à prendre rendez-vous avant cette date, n'est en revanche pas envisagée du fait de la lourdeur de sa mise en œuvre.

La question du temps d'attente au point numérique de la préfecture de Nanterre se pose également : il accueille entre 800 et 900 usagers par mois, et les usagers attendent parfois pendant deux heures. Par ailleurs, des dysfonctionnements peuvent perturber le déroulement des télé-procédures (demandes de permis de conduire et de certificats d'immatriculation, pré-demandes en ligne de cartes d'identité et de passeports).

Dans les sous-préfectures, en revanche, la fréquentation aux points numériques est moins importante, et plus stable (4 à 5 personnes par jour).

Un partenariat avec le conseil départemental pourrait être mis en place, et certaines démarches, comme les pré-demandes en ligne de titres d'identité, être proposées aux usagers dans les points numériques mis à leur disposition dans les pôles sociaux de Châtillon, Châtenay-Malabry et Villeneuve-la-Garenne, à charge pour la préfecture de fournir au conseil départemental des supports d'information (affiches, flyers).

Afin d'améliorer la qualité de l'information mise à disposition du public, les « foires aux questions » et d'autres documents en ligne ont été revus : cette action est mise en œuvre de façon continue.

Sur le site de la préfecture de Nanterre, une nouvelle signalétique comportant trois couleurs, destinée à améliorer l'orientation des usagers, selon qu'ils se rendent au bureau du séjour des étrangers avec ou sans rendez-vous, ou dans un autre service, a été mise en place.

Elle sera complétée par une réorganisation de l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur des locaux de la préfecture.

A la sous-préfecture d'Antony, une nouvelle signalétique a également été installée.

Sur la question de la formation des agents à l'accueil, notamment des contractuels et des agents recrutés au titre du service civique à la préfecture de Nanterre, des actions de formation en interne seront déployées.

En ce qui concerne l'amélioration de l'assistance apportée aux usagers aux guichets, les consignes relatives au strict respect des listes de pièces demandées au niveau national seront rappelées aux agents, notamment à Nanterre.

2.3 Les résultats des enquêtes-mystère

Des enquêtes-mystère sur la qualité de l'accueil téléphonique ont été réalisées de manière croisée entre la préfecture des Yvelines et la préfecture des Hauts-de-Seine du 27 mai au 14 juin 2019.

20 appels ont ainsi été passés au standard de la préfecture des Hauts-de-Seine par nos homologues de la préfecture des Yvelines.

Le standard de la préfecture des Hauts-de-Seine reçoit entre 700 et 1000 appels par jour ; dans la configuration la plus favorable, trois agents y répondent.

Dans l'ensemble, l'accueil est plutôt courtois et les réponses aux questions posées sont assez satisfaisantes.

85% des appels ont abouti à une prise en charge par un agent standardiste ; dans 75% des cas, une formule d'accueil – « Préfecture des Hauts-de-Seine, bonjour » – a été énoncée par le standardiste.

Dans 80% des cas, l'agent qui a répondu à l'appel a été plutôt courtois et dans 82% des appels, un premier niveau de renseignement a été obtenu (réponse directe à l'usager, renvoi vers le site internet avec les précisions nécessaires sur l'emplacement de l'information recherchée etc..).

88% des appels effectués ont été conclus par une prise de congé polie.

Le principal point à améliorer résidait dans le fait que l'accès au standard n'était pas facilité par le serveur vocal interactif (SVI) à reconnaissance vocale, son utilisation étant malaisée pour les usagers : il a été remplacé par un SVI à touches, plus simple d'emploi.

Les enquêtes-mystère ont également mis en évidence que les messageries vocales des postes téléphoniques des agents n'étaient pas toujours configurées, ce qui ne permet pas à l'usager de laisser un message.

Le référentiel ne comporte aucun engagement exprès sur ce point ; la configuration des boîtes vocales participe néanmoins d'un accueil téléphonique de qualité.

2.4 L'analyse des réclamations formulées par les usagers

2.4.1 Les réclamations concernant la préfecture de Nanterre

55 réclamations ou suggestions exploitables (coordonnées laissées par l'usager) ont été enregistrées entre janvier et septembre 2019. Elles se répartissent comme suit : 27 réclamations concernent le séjour des étrangers, 13, les permis de conduire, 11, les naturalisations, 2, l'accueil général et 2, les cartes grises.

La très grande majorité des réclamations impliquant le bureau du séjour des étrangers se concentre entre mars et juin, en raison des dysfonctionnements techniques affectant le nouveau module de prise de rendez-vous par internet, déjà évoqués.

Le rétablissement du système initial au mois de juin a entraîné une diminution des réclamations formulées sur ce point.

Les réclamations concernant le bureau des naturalisations, particulièrement nombreuses en janvier et en février, s'expliquent par le fléchissement de l'activité du service au 2e semestre 2018. Le renouvellement de l'organisation du bureau s'est traduit par un retour à une activité normale au début de l'année 2019, et de manière corollaire, par une baisse des réclamations à partir du mois de mars.

Les missions du bureau de la sécurité intérieure (BSI) relatives au permis de conduire (suspension et annulation) totalisent **24%** des réclamations enregistrées.

S'agissant des motifs des réclamations, le temps d'attente arrive en tête représentant 74 % des causes de mécontentement.

Le temps d'attente renvoie à 3 éléments bien distincts :

- le temps nécessaire à obtenir un rendez-vous sur internet ;
- le délai d'attente au guichet : il est assez peu évoqué désormais en raison du développement des rendez-vous ;
- le délai d'instruction des demandes : certaines réclamations ont en effet pour objet une durée de traitement d'un dossier jugé trop long (souvent entre 6 mois et 1 an). C'est notamment le cas s'agissant des demandes de relevé d'information intégral envoyées au BSI par courrier recommandé, dont certaines restent sans réponse pendant plusieurs mois. Depuis avril, les réclamations sur ce thème se sont multipliées.

La courtoisie représente **15%** des réclamations. Ces réclamations concernent en premier lieu le service du séjour des étrangers (62% des réclamations relatives à la courtoisie).

Les autres motifs, tels que l'accès aux locaux ou la qualité de l'information sont très peu invoqués. Parmi les motifs « autres » mis en avant, il y a l'erreur commise par le service ou l'incompétence d'un agent. Par exemple : convocation d'un usager alors que son titre de séjour n'est pas prêt ; une pièce qui ne figure pas sur la liste nationale est exigée etc.

Le délai moyen de réponse aux réclamations sur l'année est de **4,7 jours ouvrés**, pour une valeur cible de 15 jours en 2019. Cependant, la difficulté principale rencontrée par la préfecture de Nanterre n'est pas le délai de réponse mais le taux de réponse aux réclamations.

Il s'élève en effet à **58%**, au niveau global, alors qu'il devrait atteindre idéalement 100% (ce n'est le cas que pour l'accueil général).

Si 91% des réclamations ont fait l'objet d'une réponse aux naturalisations, ce taux n'atteint que **56%** pour le séjour et **31%** pour les permis de conduire.

L'analyse des réclamations rejoint les constats faits lors de l'enquête de satisfaction et entraîne les mêmes actions correctrices.

Une action est par ailleurs engagée pour améliorer le suivi des réclamations et des réponses apportées, notamment au bureau du séjour des étrangers.

2.4.2 Les réclamations concernant les sous-préfectures d'Antony et de Boulogne-Billancourt

4 réclamations ont été enregistrées à la sous-préfecture d'Antony au premier semestre ; toutes concernent le bureau des étrangers et la plupart sont relatives à la qualité des informations données ou des réponses apportées.

Toutes les réclamations ont reçu une réponse dans un délai moyen de 3 jours.

Le niveau des réclamations a beaucoup diminué à Antony à partir de l'année 2018 et de la suppression des services de délivrance des permis de conduire et des cartes grises.

Les réclamations impliquant le bureau des étrangers ont également diminué, les conditions matérielles de l'accueil des usagers s'étant amélioré.

Le constat est partagé à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt : 5 réclamations ont été enregistrées au premier semestre ; 80% d'entre elles concernent le séjour des étrangers.

Les motifs sont variés et sont relatifs à la qualité de l'information délivrée, le temps d'attente ou les difficultés pour obtenir un rendez-vous sur internet : c'est notamment le cas pour certaines démarches, telle que les demandes de renouvellement de titres de séjour au motif « vie privée et familiale ».

Toutes les réclamations ont reçu une réponse dans un délai moyen de 8 jours.

2.5 Les résultats des indicateurs Qual-e-Pref du premier semestre de l'année 2019

Le tableau récapitulatif des résultats des indicateurs Qual-e-Pref du 1er semestre 2019 met en exergue les constats suivants :

- des délais de réponse aux demandes d'information par courriel respectés, mais un taux de réponse à ces demandes encore à améliorer : il est vrai que le nombre de demandes d'information par courriel est très important. A Nanterre, pour le seul bureau du séjour des étrangers, il a atteint jusqu'à 7000 demandes reçues pour certains mois, la moyenne se situant autour de 3000. Les dysfonctionnements techniques du module de prise de rendez-vous au séjour, relevés précédemment, expliquent en grande partie l'accroissement du flux de courriels reçus au 1er semestre ;

- des demandes d'information par courrier assez rares, voire inexistantes en sous-préfectures : le bureau du séjour des étrangers de la préfecture de Nanterre reçoit toutefois près d'une centaine de courriers par mois, au sujet de l'avancement des démarches relatives aux demandes d'échange de permis de conduire étrangers, du fait de l'engorgement du CERT de Nantes, en charge de leur instruction ;

- de bons résultats concernant le taux d'appels aboutis (96%) et le délai de mise à jour du site internet (en moins de 3 jours ouvrés, pour 100% des demandes) ;

- des délais de mise à disposition des titres d'identité satisfaisants au CERT de Boulogne-Billancourt ;

- des délais de traitement des premières demandes de titres de séjour satisfaisants et des délais de traitement des demandes de renouvellement de séjour en nette amélioration à la sous-préfecture d'Antony.

Les deux sous-préfectures sont également concernées, dans le cadre de Qual-e-pref, par les indicateurs relatifs aux taux de détection de demandes frauduleuses, suivis par ailleurs au titre du contrôle de gestion.

A la fin du premier semestre de l'année 2019, le taux de détection de fraude se situe à **0,87** dossier pour mille au CERT de Boulogne-Billancourt, approchant la valeur-cible de 1 dossier pour mille.

La sous-préfecture d'Antony enregistre quant à elle, au bureau des étrangers, un taux de détection de fraude de **3,35** dossiers pour mille, pour une valeur-cible de 5 pour mille.

Ce résultat est le meilleur des trois sites : sur le plan départemental, en effet, le taux de détection de fraudes dans les services du séjour des étrangers s'établit à 1,92 dossiers pour mille, la préfecture de Nanterre et la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt se situant autour de 1,20 dossiers pour mille.

Enfin, s'agissant de l'indicateur relatif au délai d'information des élus en temps de crise, il est très court, de l'ordre de quelques minutes, ainsi qu'ont pu le faire apparaître les exercices menés en matière de sécurité civile.

3. Intervention de DDFIP des Hauts-de-Seine

La démarche qualité de service de la DDFIP s'inscrit dans le label « Marianne » : 23 sites sont concernés dans les Hauts-de-Seine.

Entre le mois de juillet et le mois de septembre 2019, 156 000 personnes ont été reçues dans le département dans le cadre de la campagne déclarative au titre de l'impôt sur le revenu, notamment pour des démarches relatives au prélèvement à la source, et 284 000 dans le cadre de la campagne de recouvrement, qui se poursuivra avec la taxe d'habitation jusqu'en décembre.

Le référentiel Marianne a été mis à jour en 2016 ; le nombre des engagements est passé de 19 à 12, qui visent notamment à :

- accueillir avec courtoisie et orienter l'usager dans ces démarches ;

- faciliter les démarches des personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté ;
- répondre de façon claire et dans des délais contraints ;
- faciliter les démarches en ligne.

L'enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers de la DGFIP sur le plan national pour l'année 2018, a montré un très haut niveau de satisfaction, atteignant 89 %.

A la DDFIP des Hauts-de-Seine, 4 services des impôts des particuliers ont été testés au titre du baromètre de l'accueil Marianne pour l'année 2018 et ont obtenu la note de 7,4 sur 10 (contre 6,7/10 pour l'ensemble des administrations au niveau national).

Des audits « Marianne » sont réalisés au moins une fois tous les 5 ans dans chacun des services concernés : en 2018, les taux agrégés, dans l'Indice Qualité de Service, sur le respect des délais de réponse aux courriers, courriels et au téléphone s'élèvent à 69,9% pour l'ensemble de la DDFIP 92, pour une valeur-cible de 75% : le point faible réside dans l'accueil téléphonique en termes de réponses intervenant en moins de 10 sonneries.

Dans le cadre du programme « transparence » de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), les résultats individualisés seront affichés dans les halls de tous les services des impôts des particuliers d'ici fin 2020.

L'offre d'accueil à la DDFIP est plurielle et multicanale : messagerie sécurisée, téléphone, voie postale et accueil au guichet.

Les usagers sont incités à faire leurs démarches en ligne au moyen de l'Espace Numérique Sécurisé et Unifié, qui a été amélioré et enrichi en mars 2019 par des informations fiscales plus complètes et disponibles sur smartphone.

Plusieurs leviers sont mis en œuvre pour accompagner les usagers au numérique : la formation des agents, la mise à disposition de postes en libre service et le recrutement de volontaires du service civique, notamment dans les communes avec un tissu fiscal où l'accueil au guichet est très sollicité.

L'accueil personnalisé sur rendez-vous se développe également : les personnes se rendant dans les centres des finances publiques voient leur demande traitée au guichet si leur demande est simple ; si au contraire, elle est complexe, une prise de rendez-vous est effectuée. Le rendez-vous peut également être pris directement sur internet. Avec le contre-appel systématique, dans près de 70% des cas, l'usager n'a pas à se déplacer car l'information recherchée lui aura été fournie par l'agent par téléphone ou par mail. Le cas échéant, ce contre-appel permet de mieux préparer le rendez-vous, pour cibler la demande et prévoir les pièces nécessaires. Ce mode de réception sera étendu aux services des impôts des entreprises dès fin 2019.

Certaines évolutions fiscales pourraient à terme diminuer les besoins en termes d'accueil physique : c'est le cas notamment de la mise en place du prélèvement à la source et de la réforme de la taxe d'habitation.

4. Étude des courriers « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers

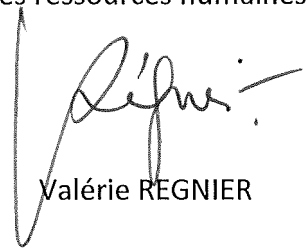
En ce qui concerne les modèles de courriers présentés, les participants affirment dans l'ensemble qu'ils sont bien rédigés et suffisamment clairs ; ils ne formulent aucune remarque particulière.

La représentante du conseil départemental du 92 interroge par ailleurs sur la possibilité d'alléger le nombre de pièces justificatives à produire à l'appui d'une demande de titre, alors que des connexions avec des fichiers existants permettraient d'obtenir certains documents de manière plus sûre.

Il est précisé que les préfectures ne sont pas en mesure de mettre en œuvre elles-mêmes ces modalités. Le ministère produit et diffuse des listes de pièces nationales, lesquelles énumèrent les documents à produire par l'usager pour chaque type de titre de séjour demandé. Les préfectures n'ont pas la possibilité de déroger à ces listes de pièces et s'en tiennent strictement aux consignes de la Direction générale des étrangers en France.

A l'issue de la réunion, madame la directrice des ressources humaines et des moyens remercie les participants de leur présence, réaffirme l'engagement de la préfecture et des sous-préfectures dans la démarche Qualité et rappelle que les équipes de la préfecture se tiennent à leur disposition pour tout échange supplémentaire.

La Directrice des ressources humaines et des moyens



Valérie REGNIER