

Mission performance et qualité

**Compte rendu du comité local des usagers
Vendredi 9 avril 2021**

Les membres du comité local des usagers se sont réunis le vendredi 9 avril 2021 à 10h en visioconférence. La réunion s'est tenue sous la présidence de Mme Virginie GUERIN-ROBINET, secrétaire générale adjointe de la préfecture.

Ont participé à cette réunion :

Le secrétaire générale adjointe
Le délégué du défenseur des droits ;
Le représentant départemental APF France handicap des Hauts-de-Seine.
La chargée de mission « Justice de proximité » auprès de la présidente du tribunal judiciaire et du conseil départemental d'accès au droit ;
La directrice générale adjointe du Pôle solidarités, conseil départemental des Hauts-de-Seine ;
Le responsable du service des Affaires Civiles, Mairie de Nanterre ;
La chargée de mission qualité et gestion de la relation citoyenne, Mairie de Boulogne-Billancourt ;
Le directeur général adjoint des services généraux, Mairie d'Antony ;
L'inspectrice principale et Référente départementale relation usager, Direction Départementale des Finances Publiques (DDFIP) ;
Le secrétaire générale de la sous-préfecture d'Antony ;
Le secrétaire général de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ;
La directrice des migrations et de l'intégration ;
La cheffe du bureau du séjour des étrangers à la direction des migrations et de l'intégration ;
Le chef du pôle numérique au Secrétariat général commun départemental ;
Le directeur adjoint du secrétariat général commun départemental et chef du pôle moyens mutualisés ;
La cheffe du Service départemental de la communication interministérielle ;
L'adjoint à la cheffe du bureau des relations avec les usagers ;
L'assistante RH et référente Qualité à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ;
La cheffe de la mission performance et qualité ;
L'adjointe à la cheffe de la mission performance et qualité.

Absents excusés :

Le responsable expérience client – La Poste ;
La directrice générale d'Union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine.

Madame la Secrétaire générale adjointe introduit la réunion en informant les membres du comité local des usagers de l'évolution de l'organisation de la préfecture induite par la création, au 1^{er} janvier 2021, du Secrétariat général commun départemental. Elle indique que la création de ce nouveau service qui regroupe l'ensemble des fonctions supports de la préfecture et de la direction départementale de la protection des populations est une réforme de structure qui n'a pas d'incidence sur les missions exercées.

Elle rappelle le contexte de la mise en œuvre de la démarche qualité au sein des préfectures après une interruption de deux ans, en 2017 et 2018, due au déploiement du plan préfecture nouvelle génération (PPNG).

Les sites de la préfecture de Nanterre, la sous-préfecture d'Antony et la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ont été labélisés Qual-e-Pref en mars 2020 à l'issue des audits conduits par le cabinet SOCOTEC. Ces audits ont permis de vérifier et de confirmer le respect des engagements pris envers les usagers, regroupés en plusieurs modules. Les trois sites de la préfecture des Hauts-de-Seine ont obtenu le label. Aucune non-conformité n'a été identifiée par les auditeurs.

Madame la Secrétaire générale adjointe précise que les adaptations rendues nécessaires par la crise sanitaire ont modifié les conditions d'accueil des usagers à la préfecture et dans les sous-préfectures. Elle indique, par ailleurs, que les métiers des préfectures évoluent dans un mouvement de fond de dématérialisation des procédures administratives qui va nécessairement modifier la relation entre l'administration et l'utilisateur.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

1. Bilan annuel 2020 de la démarche Qual-e-pref :
 - restitution de l'audit de labellisation Qual-e-pref de la préfecture et des sous-préfectures
 - indicateurs Qual-e-pref
 - analyse des réclamations
 - impacts de la crise sanitaire
 - actions mises en œuvre
2. Perspectives 2021 et déploiement de la démarche Services publics +
3. Retour et perspectives de la politique qualité de la relation avec les usagers de la DDFIP des Hauts-de-Seine
4. Avis sur les courriers et courriels « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers.
5. Présentation de la refonte du site internet.
6. Questions diverses, observations et suggestions des participants.

1. Bilan annuel 2020 de la démarche Qual-e-pref :

1.1. Restitution de l'audit de labellisation Qual-e-pref de la préfecture et des sous-préfectures

Les audits de labellisation se sont respectivement tenus les 26 et 27 février à la préfecture de Nanterre, le 6 février à la sous-préfecture d'Antony et le 3 mars à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

La préfecture et les sous-préfectures se sont engagées sur le module 1 - « *Relation générale avec les usagers* » - du référentiel Qual-e-Pref. Il s'agit d'un module obligatoire visant les finalités suivantes :

- 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
- la facilitation de leurs démarches : ce dernier point concerne notamment les télé-procédures et les rendez-vous par Internet.

Pour les 20 engagements de ce module, les trois sites ont été évalués en conformité.

La préfecture de Nanterre s'est engagée sur le module 7 « *communication d'urgence en cas d'événement majeur* », qui vise à encadrer la communication mise en place en cas d'activation du centre opérationnel départemental par le préfet. La préfecture de Nanterre respecte l'ensemble des engagements prescrits par le référentiel.

La sous-préfecture d'Antony s'est engagée sur le module optionnel 3 « *délivrance de titres étrangers* », pour lequel elle a été évaluée en conformité. Les objectifs de ce module sont les suivants :

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

La sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, qui dispose d'un Centre expertise ressources et titres (CERT), s'est engagée sur le module 2 « *délivrance des titres hors étrangers* », qui vise la délivrance de titres dans un délai raisonnable et le renforcement de la lutte contre la fraude. L'ensemble des engagements de ce module est respecté par la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

1.2. Les indicateurs Qual-e-Pref

Le suivi des indicateurs Qual-e-pref a été suspendu du mois d'avril au mois d'août 2020 en raison des conséquences de la crise sanitaire sur le fonctionnement des services. Le suivi des indicateurs a repris en septembre 2020.

En 2020, les délais moyens de réponse aux suggestions/réclamations sont de 3 jours à Nanterre et à Antony et 4 jours à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt. Ils sont au-dessus de la valeur cible de 5 jours pour les demandes reçues par courriel.

S'agissant des taux de réponses aux suggestions/réclamations, ils sont respectivement de 67% à Nanterre, 80% à Antony, et 100% à Boulogne-Billancourt pour une valeur cible de 75%.

1.3. Analyse des réclamations

Conformément à l'engagement du module 1 « A votre écoute pour progresser », les usagers de la préfecture et des sous-préfectures ont la possibilité d'adresser leurs suggestions et réclamations par courrier, par courriel sur une messagerie dédiée pour chaque site, ou bien dans les urnes mises à disposition à l'accueil.

En 2020, la préfecture de Nanterre a recueilli 113 réclamations/suggestions, la sous-préfecture d'Antony 6 et la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt 10.

Les principaux motifs de réclamations/suggestions par ordre de récurrence étaient :

- Le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous en raison de la saturation du module de prise de rendez-vous ;
- La qualité de l'information ;
- l'annulation d'un rendez-vous pendant le confinement non reprogrammé.

La crise sanitaire a amplifié les demandes liées aux séjours des étrangers. Les demandes liées aux permis de conduire ont très nettement chuté, passant de 18 en 2019 à 3 demandes en 2020, tandis que la part et le volume des réclamations liées aux naturalisations restent stables (12 en 2019 – 14 en 2020).

Il est à noter que la mise en ligne d'une nouvelle interface en janvier 2021 pour les démarches liées au séjour des étrangers a entraîné une baisse significative des demandes d'information. Cette évolution sera quantifiée lors du bilan 2021 qui sera présenté au prochain comité local des usagers.

1.4. Les impacts des mesures sanitaires sur la mise en œuvre des engagements du référentiel

Dans le contexte de la crise sanitaire, l'accueil en préfecture et en sous-préfecture a été adapté aux circonstances afin de permettre la limitation de la propagation du virus. Ces adaptations ont suspendu les engagements qui incombent aux préfectures labélisées.

Les adaptations ont principalement impacté le module 1 « Relation générale avec les usagers ». En effet, la préfecture a été contrainte de :

- ✓ supprimer l'accueil physique pendant le confinement et à la reprise de l'activité ;
- ✓ fermer les points d'accueil numériques de la préfecture et des 2 sous-préfectures jusqu'au 15 décembre 2020 ;
- ✓ modifier la signalétique pour s'adapter aux mesures sanitaires (différenciation des flux entrant et sortant, marquage au sol...);
- ✓ supprimer la mise à disposition des fiches de suggestions/réclamations ;
- ✓ suspendre les enquêtes de satisfactions.

Concernant le module 2 – Délivrance des titres CERT - les délais de mise à disposition des CNI/PSP, qui étaient à un niveau satisfaisant au 1er trimestre 2020, ont été fortement impactés par la crise sanitaire. En effet, les mairies ayant suspendu certaines procédures, les titres fabriqués n'ont pu être remis aux usagers pendant le confinement.

S'agissant du module 3 « Délivrance des titres destinés aux usagers étrangers », les mesures afférentes à la crise sanitaire ont conduit à :

- ✓ l'ouverture de l'accueil des étrangers uniquement sur rendez-vous ;
- ✓ la suppression du pré-accueil ;
- ✓ la saturation du module de rendez-vous ;
- ✓ la suspension et le report des formations.

1.5. Actions mises en œuvre

Le plan d'action 2020 a été modifié pour s'adapter aux mesures rendues nécessaires par la crise sanitaire.

Les actions suivantes ont été mises en place :

- création des boîtes mails spécifiques pour les usagers dont le titre a expiré au cours du 1er confinement. La messagerie fonctionnelle pref-mon-titre-expire@hauts-de-seine.gouv.fr a été mise en place début juin 2020 et a été close le 9 octobre 2020 ;
- reconvoque en priorité de tous les usagers qui avaient un rendez-vous lors de la période du confinement – actions réalisées par le bureau des naturalisations et les sous-préfectures ;
- généralisation de la prise de rendez-vous en ligne pour le dépôt de dossiers ou le retrait de titres ;
- réorganisation de l'accueil des usagers en généralisant la prise de RDV avant tout déplacement et limitant le nombre d'usagers présents au même moment au sein de la préfecture.

Les actions suivantes ont été mises en œuvre à l'issue du comité local des usagers du 3 octobre 2019 :

- La refonte du serveur vocal interactif ;
- La refonte du site internet ;
- L'amélioration de la qualité du service rendu : un rappel des consignes aux agents d'accueil du bureau du séjour des étrangers sur le strict respect des listes de pièces nationales pour le dépôt des pièces de titres de séjour.

2. Perspectives 2021 et déploiement de la démarche Services publics +

2.1 Le plan d'action qual-e-pref 2021

La labellisation implique un audit de suivi 18 mois après l'obtention du label, soit au début de l'automne 2021.

Toutes les actions qui n'ont pas pu être menées en 2020 seront reconduites, à savoir :

- Revoir l'affichage extérieur ;
- Munir les sous-préfectures d'une boucle magnétique pour les usagers malentendants ;
- Mettre à jour le serveur vocal interactif ;

S'y ajoutent les actions suivantes à mettre en œuvre avant le 30 juin 2021 :

- Les campagnes d'enquête de satisfaction se dérouleront au mois de mai 2021 ;
- Conduire 2 enquêtes mystères ;
- Réaliser une auto-évaluation et préparer les audits de suivi ;
- Conduire une réflexion interne pour l'amélioration des réponses aux courriels ;

Par ailleurs, la préfecture a été lauréate du fonds de modernisation des préfectures et DDI pour le développement d'un agent conversationnel, « CHATBOT ». L'agent conversationnel est un logiciel programmé pour simuler une conversation en langage naturel et répondre en direct aux interrogations simples des usagers.

Ce projet s'inscrit dans la perspective d'orienter plus facilement l'usager dans ses démarches auprès des services de l'Etat, en proposant des réponses ciblées, à des questions types et récurrentes et dans le cadre de l'amélioration du service de communication apportée à l'usager. Il vient compléter l'accueil téléphonique, le site internet et les messageries fonctionnelles.

2.2 Présentation du programme Services publics +

Le programme Services publics + a été lancé le 28 janvier 2021 par la ministre de la Transformation et de la Fonction publique. Il vient rénover et remplacer le référentiel Marianne, qui était déjà intégré dans le référentiel Qual-e-pref. Cette démarche est interministérielle et concerne l'ensemble des services de l'Etat.

Ce programme s'appuie sur 4 piliers :

1. la « promesse » faite aux usagers au travers de 9 engagements (cf. pièce jointe) ;
2. la « preuve » du respect de cette promesse par la publication trimestrielle des résultats des services publics de la préfecture ;
3. l'écoute des usagers grâce à la plateforme « voxusagers.numerique.gouv.fr » ;
4. l'amélioration continue à travers l'association des agents et des parties prenantes (usagers, élus,...).

La mise en œuvre de la démarche s'est traduite à la préfecture des Hauts-de-Seine par l'affichage dès le vendredi 29 janvier 2021 sur les panneaux d'affichage extérieurs de la préfecture de Nanterre et des deux sous-préfectures de :

- L'affiche « Transparence sur les résultats de vos services publics » du 4e trimestre 2020 ;
- La charte de résilience des services publics ;
- La liste des 9 engagements Service public +.

Une auto-évaluation sera réalisée à l'automne 2021, qui permettra de diagnostiquer les écarts potentiels entre les engagements et les pratiques, et le cas échéant, de déterminer un plan d'action local pour mettre en place d'éventuels mesures correctives.

2.3 Programme Transparence

Le programme Transparence est une déclinaison de la démarche Services publics +. Chaque trimestre, la préfecture publie et affiche les résultats du trimestre écoulé sur les délais moyens de délivrance des : CNI/ passeport ; permis de conduire et carte grise. Est également présenté le taux d'appels décrochés (valeur cible 93%).

Indicateurs 2020	1 ^{er} trimestre 2020	3 ^e trimestre 2020	4 ^e trimestre 2020
Carte nationale d'identité et passeport (en jours)	14	8	8
Permis de conduire (en jours)	23	16	19
Certificat d'immatriculation (en jours)	5	6	5
Taux d'appels décrochés (%)	93	93	96

Le programme a été suspendu au 2^e trimestre 2020.

Le CERT de Boulogne-Billancourt instruit les demandes de CNI/passeport, dont le délai de délivrance a pour valeur-cible 14 jours.

Le CERT compétent pour les usagers des Hauts-de-Seine dans le traitement et la délivrance des permis de conduire et certificats d'immatriculation est celui du RAINCY (Seine-Saint-Denis).

3. Retour et perspectives de la politique qualité de la relation avec les usagers de la DDFIP des Hauts-de-Seine

La démarche qualité de service de la DDFIP s'associe pleinement aux 9 nouveaux engagements du programme Services publics +. 23 sites sont concernés dans les Hauts-de-Seine.

La DDFiP rénove ses indicateurs de transparence de qualité de service en 2021. Les indicateurs mesurent les 3 canaux de contacts principaux (téléphone, courriels, accueil physique), les rendez-vous et satisfaction des usagers.

Une nouvelle stratégie pluriannuelle d'accueil de la DGFIP est déployée avec un nouveau réseau de proximité qui s'appuie sur quatre axes :

- accueil de premier niveau « élargi » des usagers particuliers dans les Centres des finances publiques, qui couvre 3 domaines : impôts, amendes et secteur public local ;
- permanences en mairie (actuellement 2 dans le département) ;
- partenariat « France Services » (5 dans les Hauts-de-Seine, un 6^{ème} en avril) ;
- paiement de proximité chez les buralistes (Hauts-de-Seine : 96 buralistes partenaires)

Cette stratégie est complétée par un accompagnement des usagers dans leurs démarches au travers de :

- Services téléphoniques de la DGFIP accessibles gratuitement aux usagers sourds et malentendants à l'aide de smartphone, tablette ou ordinateur, via la plateforme ACCEO (accès en fin de 1^{ère} page du site impots.gouv.fr).
- Application mobile « impots.gouv » intégralement rénovée et traduite en anglais.

La campagne déclarative 2021 est marquée par l'inauguration d'un dispositif innovant de navigation assistée pour accompagner à distance les usagers dans leur déclaration en ligne et du renforcement de la capacité de réponse sur le numéro de téléphone national unique « 0 809 401 401 ».

Le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et le service communication de la préfecture ont sollicité auprès de la DDFiP un support de communication s'agissant de l'actualité et des nouvelles conditions d'accueil des usagers en 2021.

Ce support sera transmis aux participants de la réunion.

4. Avis sur les courriers et courriels « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers.

Les participants considèrent que les modèles de courriers présentés sont bien rédigés et suffisamment clairs ; ils ne formulent aucune remarque particulière.

5. Présentation de la refonte du site internet.

Le chantier de refonte du site internet a été engagé à l'issue du précédent comité local des usagers. Il avait été constaté que les informations concernant les démarches pour les usagers étrangers n'étaient pas suffisamment claires, ni facilement accessibles. Les informations se superposaient dans une logique qui correspondait à l'organisation interne des services et non celle de la démarche des usagers.

Ces travaux poursuivaient un double objectif, d'une part, réorganiser l'accès aux démarches par procédure afin d'adapter le contenu et le cheminement aux usagers et d'autre part, harmoniser les interfaces avec les deux sous-préfectures. Il s'agissait de limiter les surcouches existantes et d'épurer les pages du site pour simplifier la navigation des usagers.

L'accès aux démarches pour les étrangers est désormais organisé en « pas à pas » avec une logique d'entonnoir. Le cheminement est ainsi :

- facilité (par lieu de résidence puis par démarche, en affinant au fur et à mesure)
- homogénéisé, entre les 3 sites (préfecture et sous-préfectures)
- stabilisé (toutes les mises à jour à venir seront fournies par les services de manière à s'intégrer dans ce cadre)

Les travaux de refonte ont été engagés en juillet 2020 et la nouvelle version du site est effective depuis janvier 2021.

Depuis la mise en ligne de cette nouvelle interface, les services ont constaté une diminution des demandes d'information concernant les procédures. Ce phénomène sera quantifié afin d'évaluer l'impact réel sur la qualité de l'information délivrée.

6. Questions diverses, observations et suggestions

A été évoquée à la demande du délégué du défenseur des droits, la possibilité de créer un indicateur mesurant le nombre de dossiers en cours d'instruction dans les services étrangers qui dépassent 2 fois le délai moyen d'instruction notamment pour les procédures d'accès à un statut.

La Secrétaire générale adjointe indique que cette demande sera examinée. Toutefois, elle précise que cet indicateur pourra être calculé sous réserve de la disponibilité des données dans les applications métiers.

La Secrétaire générale adjointe a conclu la réunion en rappelant que les échanges entre les représentants des usagers et la préfecture ont vocation à se maintenir en dehors des réunions de comité local des usagers. Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, il est possible d'adresser à la préfecture des demandes et propositions permettant de perfectionner l'accueil des usagers.

La Secrétaire générale adjointe,



Virginie GUERIN-ROBINET

