



Mission performance et qualité

**Compte rendu du comité local des usagers
mardi 1^{er} février 2022**

Les membres du comité local des usagers se sont réunis le mardi 1^{er} février 2022 en visioconférence. La réunion s'est tenue sous la présidence de Monsieur Vincent BERTON, secrétaire général de la préfecture des Hauts-de-Seine.

Ont participé à cette réunion :

- Le secrétaire général de la préfecture des Hauts-de-Seine ;
- La directrice du secrétariat général commun départemental ;
- Le délégué du défenseur des droits ;
- Le représentant départemental APF France handicap des Hauts-de-Seine
- La directrice générale de l'Union départementale des associations familiales 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 ;
- Le directeur général adjoint des finances, Mairie de Boulogne-Billancourt ;
- Le directeur Accueil et qualité, Mairie de Boulogne-Billancourt ;
- Le directeur général des affaires, Mairie d'Antony ;
- L'inspectrice principale et Référente départementale relation usager, Direction Départementale des Finances Publiques (DDFIP) ;
- La responsable expérience client – La Poste ;
- Le responsable de la Maison France Services ;
- 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 ;
- L'adjoint au 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 ;
- La cheffe de la mission performance et qualité ;
- L'adjointe à la cheffe de la mission performance et qualité.

Le comité local des usagers est une instance de la démarche qualité permettant d'associer les représentants des usagers, les collectivités territoriales, les services déconcentrés de l'Etat à l'amélioration continue du service public rendu à l'utilisateur.

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

1.1. Restitution des audits de suivi de la préfecture de Nanterre et de la sous-préfecture d'Antony

La démarche Qual-e-Pref prévoit un audit de suivi 18 mois après l'audit initial de labellisation. Dans ce cadre, la préfecture de Nanterre a été auditée les 30/9/21 et 01/10/21 et la sous-préfecture d'Antony le 5/10/21. Pour des raisons liées au changement de site, la labellisation de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt est suspendue à partir de septembre 2021. La sous-préfecture fera l'objet d'un audit initial de labellisation en juin 2022.

Les services étant bien préparés et les agents pleinement impliqués dans la démarche, tout s'est très bien déroulé : la préfecture et la sous-préfecture d'Antony ont obtenu la confirmation du label sans qu'aucune non-conformité n'ait été identifiée par les auditeurs.

Les auditeurs ont formulé **les constats principaux suivants** :

- malgré la crise sanitaire qui a impacté le fonctionnement des services, les exigences du référentiel sont bien respectées, et les agents sont fortement impliqués dans la démarche tant à la préfecture qu'à la sous-préfecture d'Antony ;
- une dynamique générale en faveur de l'utilisateur ;
- une bonne maîtrise du référentiel et une « implication infaillible » ;
- un très bon niveau d'atteinte des objectifs ;
- le déploiement de l'ANEF en tant que site pilote pour les demandes de naturalisations, les passeports Talent et étudiants dans les 2 sites.

Un point sensible à Nanterre concerne l'amélioration du taux de traitement des mails reçus sur la boîte générique du bureau du séjour des étrangers. Sur ce point, le Secrétaire général précise que compte tenu des difficultés rencontrées pour résorber le stock du Bureau du séjour des étrangers (BSE), la priorité est donnée à l'instruction et à la délivrance des titres. Depuis le 22 janvier 2022, toutes les directions de la préfecture ont mobilisé des agents dans le cadre d'un plan renfort, en appui des agents du BSE pour résorber les stocks de demande en attente d'instruction.

Quelques pistes de progrès ont pu néanmoins être identifiées :

- Nanterre : la mise à jour du calendrier des fréquentations sur le site Internet,
- Sous-préfecture d'Antony : prendre en compte les remontées des réclamations de l'accueil du greffe des associations et mettre en valeur l'affichage du certificat Qual-e-Pref.

1.2. Les indicateurs Qual-e-Pref

Les indicateurs Qual-e-Pref

Les délais moyens de réponse aux réclamations/suggestions en jours ouvrés de 5 jours pour les courriels et de 10 jours pour les courriers s'élèvent à 41% pour la préfecture et à 100% pour les sous-préfectures pour une valeur-cible de 75%. La préfecture de Nanterre n'est pas parvenue à atteindre cette valeur en 2021, mais on constate une tendance à l'amélioration de ce taux depuis le début du 4^e trimestre 2021.

Concernant cet indicateur, on peut noter que le volume des réclamations est très différent en fonction des sites : Antony (2) /Boulogne (14)/ Nanterre (409).

Le délégué du défenseur des droits et la directrice générale de l'Union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine estiment que ces résultats ne reflètent pas les difficultés que peuvent rencontrer les usagers des services étrangers. Ils évoquent des situations de rupture de droit en raison d'un délai d'instruction parfois très long.

Le secrétaire général indique que la situation est exceptionnelle au bureau du séjour des étrangers, et qu'un plan de renfort a été déployé afin de résorber les stocks de demande en attente d'instruction pour la délivrance des titres de séjour. Il souligne que toutes les situations de rupture de droit sont examinées en priorité. Il invite les représentants des usagers à faire part de ces situations particulières directement par mail aux responsables du bureau du séjour des étrangers.

1.3. Analyse des réclamations

⇒ Analyse des réclamations à la préfecture de Nanterre

La Mission performance et qualité suit quotidiennement les réclamations reçues par voie électronique, postale et par la collecte des formulaires dans l'urne dédiée au 1^{er} étage.

Le taux de réponse global par les services aux réclamations/suggestions est de 45%, en baisse par rapport à 2020 (69%). La valeur cible est fixée à 75%.

Le délai moyen de réponses s'est allongé passant de 2,6 jours ouvrés en 2020 à 4,1 jours en 2021. Il reste en dessous de la valeur cible de 5 jours.

Le nombre total de réclamations enregistrées est de 409 en 2021. Elles concernent majoritairement le temps d'attente relatif à l'instruction des dossiers de titre de séjour (60%). Les difficultés pour la prise de rendez-vous concernent 31% des réclamations.

Les réclamations relatives aux suspensions de permis de conduire ont été multipliées par 4 notamment au cours du premier semestre 2021.

⇒ Analyse des réclamations à la sous-préfecture d'Antony en 2021

Le nombre de réclamations réceptionnées à la sous-préfecture d'Antony reste faible : 2 en 2021 contre 6 en 2020 avec un taux de réponse de 100% - et un délai moyen de 2,5 jours, en deçà de la valeur cible de 5 jours.

⇒ Analyse des réclamations à la sous-préfecture Boulogne-Billancourt 2021

Le nombre de réclamations réceptionnées à la sous-préfecture Boulogne-Billancourt est également faible. 14 réclamations (contre 10 en 2020) ont été adressées avec un taux de réponse de 100%. Les réclamations concernent uniquement le bureau des étrangers. Le délai moyen de réponse est bien en dessous de la valeur cible avec 2,1 jours.

1.4. Les résultats de la campagne d'enquête de satisfaction

Sur la période du 11 mai au 16 juin 2021 les usagers de la préfecture et des deux sous-préfectures ont eu la possibilité de faire part de leur avis soit directement sur internet, soit par le scan d'un code QR présent sur des affiches des espaces d'accueil, ou encore en remplissant un formulaire papier.

⇒ **Sous-préfecture de Boulogne-Billancourt**

La sous-préfecture de Boulogne-Billancourt a interrogé 124 usagers au sein du bureau des étrangers (96 personnes), du CERT (8 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (4 personnes), et au point numérique (16 personnes).

L'objet de la visite des usagers interrogés à la sous-préfecture était :

- Pour 74.5%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 12.5%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)
- Pour 6% une demande de passeport temporaire
- Pour 3%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 4%, une autre démarche

De manière générale, 96% des usagers ont déclaré être satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, contre 83% lors de la campagne d'enquête de satisfaction en 2019.

Les résultats des trois enquêtes de satisfaction sont disponibles sur le site internet de la préfecture des Hauts-de-Seine, rubrique « Au service de l'utilisateur ».

2. Le plan d'action Qual-e-Pref 2022

Les actions suivantes prévues au plan d'actions 2021 restent en cours de réalisation, à savoir :

- ✓ Le développement d'un agent conversationnel (chatbot) sur le site de la préfecture des Hauts-de-Seine
- ✓ La mise en jour continue du serveur vocal interactif selon les modifications d'accès aux procédures

Les actions à mettre en place en 2022 dans le cadre de la démarche qualité sont les suivantes :

- ✓ revoir le plan d'accès sur le site interne en indiquant l'accès aux PMR à Nanterre
- ✓ réaliser les enquêtes de satisfaction sur les 3 sites
- ✓ réaliser les enquêtes mystères sur les 3 sites

Dans le cadre de la préparation de l'audit de labellisation de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, les travaux suivants seront réalisés :

- ✓ l'autoévaluation à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt et l'envoi de candidature de labellisation en mars ;
- ✓ l'audit interne, les enquêtes de satisfaction et les enquêtes mystère en avril ;
- ✓ l'actualisation des fiches de procédures et de la base documentaire ;
- ✓ la commande et l'installation d'une boucle magnétique à destination des usagers malentendants ;
- ✓ le recrutement de volontaires de service civique.

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

La DDFIP a rénové 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.

La préfecture de Nanterre observe une baisse de fréquentation de son point numérique depuis le mois de juillet 2021, qui correspond à l'ouverture de la Maison France services de Levallois. Il conviendra d'examiner à terme si la corrélation se confirme.

6. Questions diverses, observations et suggestions

Le Secrétaire général rappelle que les échanges entre les représentants des usagers et la préfecture peuvent également intervenir 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.

Par ailleurs, la préfecture indique qu'un nouveau dispositif destiné à accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives sera prochainement en ligne sur le site internet de la préfecture. Il s'agira d'une assistante virtuelle nommée Barbara programmée pour simuler une conversation en langage naturel et répondre en direct aux interrogations simples des usagers.

Ce projet s'inscrit dans la volonté d'orienter plus facilement l'utilisateur dans ses démarches auprès des services de l'Etat, en proposant des réponses ciblées aux questions les plus récurrentes. Ce chatbot sera mis en ligne sur le site de la préfecture à compter du 1^{er} mars 2022.

Le Secrétaire général,

Vincent BERTON