



Mission performance & qualité

La Roche-sur-Yon, le 11 octobre 2022

Dossier suivi par : Corinne HERMOUET

Tél. : 02 51 36 71 52

Mail : corinne.hermouet@vendee.gouv.fr

Compte-rendu du Comité Local des Usagers du 20 septembre 2022

Présents :

Mme Anne Tagand, Secrétaire Générale

M. Laurent Dufour, directeur départemental de la sécurité publique (DDSP)

M. Medhi Vermeulen, directeur adjoint de la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

M. Cyrille Gardan, directeur de la citoyenneté et de la légalité (DCL), préfecture

Mme Christelle Guerrero, chargée de mission, direction de la coordination, du pilotage et de l'appui territorial (DCPAT), préfecture

M. Jean-François Bodin, chef du service départemental de communication interministérielle, préfecture

M. Patrice Andriet, chef du service logistique-achat, secrétariat général commun départemental (SGCD)

M. Pascal SCHRAM, inspecteur et responsable qualité au sein du service consommation, concurrence et répressions des fraudes, direction départemental de la protection des populations (DDPP)

Mme Corinne Hermouet, chargée de mission performance et qualité, préfecture

M. Daniel Lazorko, président de l'association UFC que choisir Vendée

Mme Laurence Arnaud, membre du bureau de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

M. Gaëtan JEAN, directeur adjoint de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

M. Marcel BRUMAIRE, membre de la commission départementale consommation – fédération départementale des familles rurales (FDFR)

M. Yves Le Quellec, président de France Nature Environnement Vendée (FNEV)

Mme Vanessa Guilbaud, chargée de développement, chambre de commerce et d'industrie de la Vendée

M. Florian Sicard, responsable de projet gestion des relations avec les usagers, conseil départemental de la Vendée

Excusés :

Association ressources pour l'accompagnement médico-social et social (AREAMS)

France terre d'asile

Chambre de Métiers et de l'Artisanat

Association des maires et des présidents de communautés de communes de Vendée (AMPCV)

Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM)

Direction départementale des finances publiques (DDFIP)

Le délégué du défenseur des droits

Mme la Secrétaire Générale introduit la réunion et rappelle l'ordre du jour :

1. Rappel de la démarche Qual-e-Pref
2. Présentation des résultats des exigences de qualité
3. Suivi des réclamations
4. Présentation du plan d'amélioration
5. Recueil des souhaits et suggestions
6. Stratégie de communication
7. Présentation des modèles de courriers / courriels
8. Information sur l'amélioration des services existants à la préfecture
9. Déploiement des France Services
10. Déploiement du programme Services Publics+
11. Questions diverses
12. Visite du hall d'accueil

Elle précise que la préfecture a obtenu le label Qual-e-Pref, délivré par la Socotec, en octobre 2020 pour une durée de 3 ans. Un audit de suivi doit être réalisé à mi-parcours. L'audit externe de suivi a donc eu lieu en juillet 2022 et le label a été maintenu jusqu'en 2023.

Elle invite ensuite chaque participant à un rapide tour de table afin que chacun puisse se présenter.

1- Rappel de la démarche et des engagements

La référente qualité rappelle que le label qual-e-pref comporte un module obligatoire « relation générale avec les usagers » et 1 module métier minimum à choisir parmi 7.

La préfecture a fait le choix du module métier « communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

Le module « relation générale avec les usagers » comporte 20 engagements principalement liés à l'accueil physique, téléphonique, internet, les réseaux sociaux ainsi que les courriers/courriels.

Le module « communication d'urgence en cas d'évènement majeur » comporte 4 engagements centrés sur la communication de crise. Le service a été sollicité à de nombreuses reprises cette année (crise sanitaire, grippe aviaire, sécheresse...).

Elle présente de manière synthétique la démarche engagée par les services de la préfecture (cf. annexe 1).

2- Présentation des résultats des exigences de qualité

- Enquête de satisfaction 2022 – accueil physique

Une enquête auprès des usagers de la préfecture a été conduite de mars à juillet 2022. L'enquête était disponible à l'accueil de la préfecture et en ligne sur internet.

95 questionnaires ont été complétés (88 papiers et 7 en ligne).

82,3 % des usagers sont des particuliers et 80 % viennent en préfecture pour des démarches relatives aux droits des étrangers

- Téléphonie

27 % des usagers ont cherché à obtenir des informations par téléphone avant de se déplacer.

78 % estiment que les informations du service vocal interactif (SVI) sont peu ou pas satisfaisantes.

47 % sont satisfaits de la joignabilité du standard, 70 % sont satisfaits de la courtoisie des agents du standard et 40 % ont été orientés correctement vers le bon service.

- Internet

62 % des usagers ont cherché à obtenir des informations sur le site internet des services de l'État avant de se déplacer.

88 % ont facilement trouvé l'adresse du site internet.

71 % estiment que l'accès à l'information est facile.

53 % sont satisfaits de la qualité de l'information.

- Accueil physique

D'une manière générale, 90 % des usagers sont satisfaits des conditions d'accueil.

Items ayant obtenu plus de 80 % de satisfaction : courtoisie, discrétion, qualité de l'écoute, informations en termes simples, propreté et confort des locaux.

- Enquête de satisfaction 2022 – Point d'Accueil Numérique (PAN)

Pour ce qui concerne les usagers du point d'accueil numérique (PAN), le taux de satisfaction est de 100 %.

L'accueil est assuré par un volontaire de service civique. Environ 120 à 130 personnes sont accueillies chaque mois.

Mme la Secrétaire Générale souligne la difficulté de recrutement des services civiques, difficultés partagées par les associations participantes.

Les démarches effectuées au PAN concernent principalement les immatriculations (enregistrement des cessions, changement d'adresse, changement de propriétaire) ainsi que les démarches relatives aux droits des étrangers (prise de rendez-vous en ligne par exemple).

- Enquête de satisfaction 2022 – Accueil téléphonique

20 appels mystères ont été passés par des collègues d'autres préfectures auprès du standard de la préfecture.

Des axes d'améliorations ont été identifiés :

- mise en place d'une musique d'attente ;
- amélioration du serveur vocal interactif ;
- information de l'utilisateur lorsque la ligne est occupée ;
- mise en place d'un circuit de communication entre les services et les agents d'accueil pour que les agents du standard soient bien informés des évolutions ou des actualités des services ;
- mise en place d'une journée de formation interne à destination des nouveaux arrivants ayant des missions d'accueil.

- Résultats des indicateurs (programme transparence et indicateurs locaux)

Dans le cadre du programme Transparence, les données relatives aux délais de fabrication des titres sont diffusées chaque trimestre sur le site internet et affichées sur site : 43 jours pour la délivrance des CNI/passeports, 26 jours pour la délivrance des permis de conduire et 7 jours pour les certificats d'immatriculation.

75 % des usagers sont satisfaits par la délivrance de titres.

Au niveau de la préfecture le taux d'appels décrochés est de 88 % pour le second trimestre 2022. La cible à atteindre définie par le ministère de l'intérieur est de 90 %. L'objectif a été de nouveau atteint en juillet et en août 2022. La cible a été respectée en 2020 et 2021.

Les délais de réponse aux courriels de demandes d'informations générales sont respectés (5 jours ouvrés) pour 2020, 2021, et 2022.

Le nombre d'utilisateurs au Point d'Accueil Numérique (PAN) est en diminution (1909 en 2020, 1035 en 2021).

Le suivi des réclamations est assuré pour 2020, 2021 et 2022.

3- Suivi des réclamations

En 2022, sur les 49 réclamations reçues :

- 22 concernent les démarches relatives aux permis de conduire (suspension principalement) ;
- 15 concernent les démarches relatives aux titres « étrangers » ;
- 6 concernent les démarches relatives aux CNI/passeports ;
- 5 concernent les démarches relatives à l'accès au Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) ;
- 1 divers.

Un suivi des réclamations est effectué par la référente qualité en lien avec les services concernés.

Une réponse d'attente est transmise à l'utilisateur dans un délai de 5 jours ouvrés.

Chaque réclamation est examinée par les services. En fonction des thématiques, des mesures correctives sont étudiées pour améliorer les processus.

4- Présentation du plan d'amélioration continue



5- Recueil des souhaits et suggestions

Le délégué du défenseur des droits, bien qu'absent de la réunion, a fait état de ses difficultés à obtenir des informations des services de la préfecture.

Proposition : Le nom des référents en fonction des thématiques va être communiqué au délégué du défenseur des droits afin de faciliter les échanges.

Le directeur départemental de la sécurité publique indique que de nombreux usagers se présentent à l'accueil du commissariat lorsque les services de la préfecture sont fermés mais aussi des usagers de la mairie. Un affichage plus visible des missions exercées par la préfecture serait apprécié pour mieux orienter les usagers et éviter que ces derniers se présentent au commissariat pendant les heures de fermeture de la préfecture. Il précise aussi que les horaires ne sont pas adaptés aux usagers qui travaillent et qui n'ont pas accès à l'informatique.

Proposition : Une information va être affichée à l'extérieur de la préfecture précisant les démarches à effectuer à la préfecture et orientant également les usagers vers le service état-civil de la mairie situé à proximité de la préfecture.

Il souhaiterait également avoir communication d'un annuaire interne des services de la préfecture car les services du commissariat rencontrent des difficultés à trouver des interlocuteurs, notamment pour les permis de conduire et les étrangers.

Proposition : Le nom des référents en fonction des thématiques va être communiqué au directeur.

Le président de France Nature Environnement Vendée (FNEV) demande sous quel rythme est programmé l'amélioration continue. En effet, un délai trop long entre le constat et les effets serait contre-productif.

Proposition : Les actions simples seront mises en œuvre rapidement. Pour les sujets qui méritent davantage de réflexion, les délais seront inévitablement plus longs. Un suivi des actions sera présenté au comité local des usagers annuellement.

Il a également deux remarques à formuler :

- l'accès à l'information n'est pas facile sur le site internet des services de l'État en ce qui concerne les enquêtes publiques (absence d'accès direct, absence de sommaire pour les dossiers d'enquête, dossier très technique, nommage des fichiers peu clair...);

- la publication des arrêtés préfectoraux dans le recueil des actes administratifs (RAA) n'est pas optimale (absence de sommaire avec des hyperliens, recherche impossible...).

Proposition : Concernant le RAA et la publication des dossiers d'enquêtes publiques une étude comparative va être réalisée auprès des autres préfectures pour trouver des outils mieux adaptés aux besoins.

Par ailleurs, la refonte du site internet des services de l'État en 2023 permettra de revoir les rubriques et les points d'entrée à l'information (par commune, par thématique...).

Il est demandé aux services de la préfecture si des recours sur les conditions d'accueil ou les délais d'instruction étaient formulés par les usagers.

Mme la Secrétaire Générale indique que le public est parfois agressif. Les usagers mécontents sont ceux dont la réponse de l'administration ne leur est pas favorable. Il y a peu de recours sur le manque d'information des services de la préfecture mais davantage sur le fond (étrangers, suspension de permis). La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) peut également être saisie pour accéder à l'information.

6- Stratégie éditoriale

Le chef du service départemental de communication interministérielle (SDCI) de la préfecture indique que les actualités sont publiées sur le site internet des services de l'Etat (situation liée à l'eau, grippe aviaire...). En matière de gestion de crise, le public doit être informé de la situation en moins d'une heure.

Il informe également qu'un nouveau site internet sera mis en place en 2023.

L'information est également diffusée via les réseaux sociaux : twitter, instagram, facebook.

La préfecture dispose également d'un compte LinkedIn et d'une chaîne Youtube.

Le service développe de l'infographie et des vidéos pour rendre les contenus plus ludiques et adaptés aux réseaux sociaux.

La préfecture communique également par voie de presse, des conventions sont passées avec la presse locale.

Mme la Secrétaire Générale ajoute que la préfecture dispose d'une bonne audience sur les réseaux sociaux.

En l'absence d'observation des représentants des usagers sur la stratégie éditoriale, la réunion se poursuit par le point suivant.

7- Présentation des modèles de courriers/courriels

Lors du grand débat national, les Français ont massivement pointé du doigt la complexité de l'organisation administrative et la difficulté de comprendre ce que le Gouvernement, et l'État dans son ensemble, faisaient pour eux au quotidien.

C'est pourquoi, pour rendre l'action de l'État plus lisible et plus visible, une nouvelle charte graphique a été conçue par le service de l'information du gouvernement (SIG) visant à harmoniser tous les supports de communication de l'État.

En termes de correspondance, il est rappelé que tous les courriers doivent utiliser la même présentation avec un timbre permettant de personnaliser les relations administration/public. Chaque correspondance doit comporter la mention « dossier suivi par » ou « affaire suivie par ».

En ce qui concerne les courriels :

- un générateur de signature est mis à disposition des agents y compris sur les boîtes fonctionnelles ;
- des modèles-types de messages sont en cours d'élaboration afin de répondre de manière plus rapide aux questions récurrentes (état d'avancement des titres, démarches certificats d'immatriculation, étrangers, orientation vers les démarches en ligne...) ;
- l'optimisation du suivi des courriels arrivant sur la boîte prefecture@vendee.gouv.fr est en cours.

8- Information sur l'amélioration des services existants de la préfecture

- Projet de réorganisation de l'accueil général de la préfecture

Un projet de réorganisation de l'accueil général de la préfecture est à l'étude dans l'objectif de fluidifier les flux entrants et sortants. La réorganisation sera effectuée sur le modèle de l'accueil général de la préfecture de la Loire Atlantique à savoir un code couleur dès l'entrée de la préfecture afin de mieux orienter les usagers en fonction du motif de leur venue (point d'accueil numérique, réunion, droits des étrangers...).

Le représentant de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) précise qu'il n'y a plus d'accueil physique à la DDPP pour le service consommation. Une plateforme est mise à disposition des usagers « signalconso » (<https://signal.conso.gouv.fr/>).

- Point d'Accueil Numérique (PAN) Emeraude

Mme la Secrétaire Générale indique qu'un PAN Emeraude est en fonctionnement à la préfecture. Ce PAN est dédié aux procédures relatives aux droits des étrangers pour aider les ressortissants étrangers à effectuer les démarches en ligne relevant du site ANEF (Administration Numérique pour les Etrangers en France) (<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/>).

L'accueil est assuré par un volontaire de service civique depuis le 20 septembre 2022.

- Système d'Information sur les Armes (SIA)

Le nouveau système d'information sur les armes (SIA) est accessible aux détenteurs d'armes chasseurs (majeurs) depuis le 8 février 2022. La création d'un compte personnel dans le SIA est maintenant obligatoire pour acquérir ou céder une arme.

Le SIA repose sur l'interconnexion de tous les acteurs du monde des armes : lorsqu'un détenteur achète une arme, la déclaration correspondante est directement télé-transmise à la préfecture et l'arme apparaît dans le râtelier numérique du détenteur, qui lui-même a accès au SIA grâce à son compte personnel.

L'objectif est de sécuriser et simplifier les procédures, supprimer les formulaires papiers et rendre autonome le détenteur dans ses démarches.

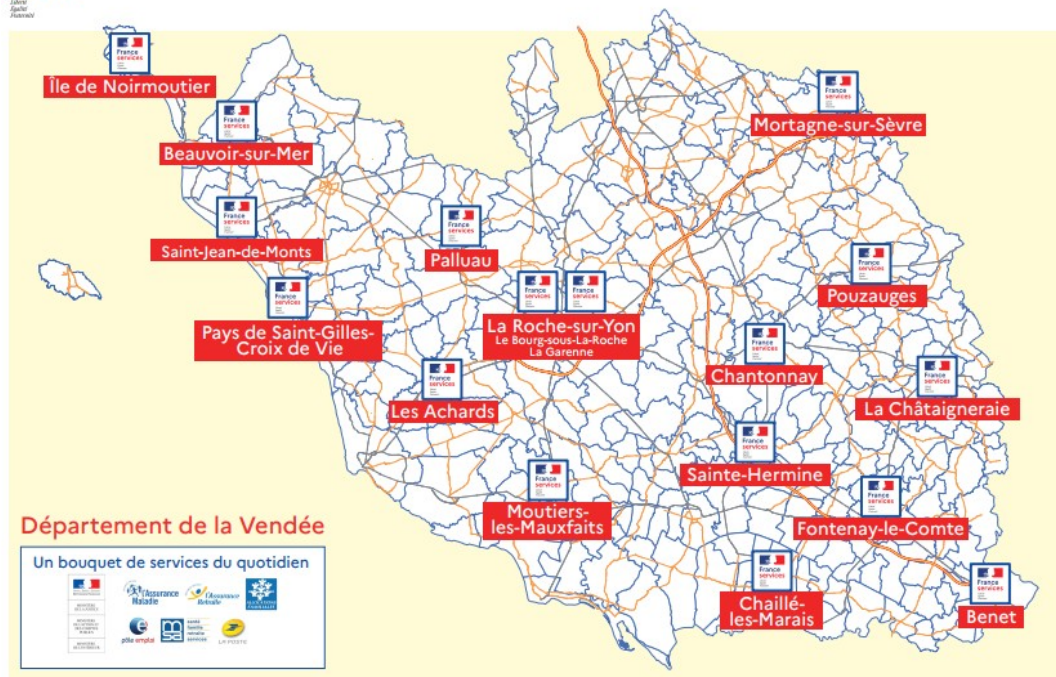
Le service « Armes » de la préfecture accompagne les usagers qui le souhaitent dans leur prise en main de l'outil ainsi que les agents des France Services.

9- Déploiement des France Services

Christelle Guerrero, chargée de mission à la préfecture, indique que 17 France services sont labellisées dans le département. Trois projets sont en cours de validation : Saint-Fulgent, Luçon et Fontenay le Comte (itinérant) pour atteindre l'objectif de 20 France Services d'ici fin 2022. Des permanences ponctuelles sont aussi organisées en mairie.

Les France services sont dotées d'un bouquet de 9 services (impôts, CAF, Pôle emploi...). En ce qui concerne le ministère de l'intérieur, les démarches pouvant être effectuées sont les suivantes : pré-demandes CNI/passeports, immatriculations et permis de conduire.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, plus de 100 000 accompagnements individualisés ont été réalisés en Vendée. Le temps moyen d'accès à la France services la plus proche est de 13 minutes (délai moyen départemental augmenté par l'éloignement de l'île d'Yeu, non dotée de France Services).



Préfecture de la Vendée - Service départemental de la communication interministérielle - juillet 2022

Une carte interactive des France Services est disponible sur le site de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>.

Les France services sont portées par différentes structures :

- La Poste : Benet et Sainte Hermine ;
- MSA : Beauvoir sur Mer et Fontenay le Comte ;
- Co-portage Fondation Agir Contre l'Exclusion Vendée (FACE) et communauté de communes : Saint Fulgent (en cours de labellisation) ;
- Fondation Agir Contre l'Exclusion Vendée (FACE) : Le Bourg s/s La Roche ;
- Intercommunalités ou communes pour les autres.

Le représentant de la MDPH indique que les France services répondent à une demande de leur public en matière de démarches du quotidien donc c'est plutôt positif.

Le représentant des familles rurales indique quant à lui que les usagers se renferment, s'isolent ou ne font pas (ou abandonnent) les démarches, car ils ont un sentiment d'être assistés, sentiment de faiblesse. Cela ne leur convient pas. La mobilité est une réelle problématique sur le territoire du Pays de la Châtaigneraie. Pour les certificats d'immatriculation, les démarches sont trop complexes, les usagers s'en réfèrent aux garagistes, ces démarches étant effectuées que très rarement (changement de véhicule tous les 10 ans). Auparavant les usagers se rendaient en mairie pour avoir un accompagnement dans leurs démarches.

Mme la Secrétaire Générale précise sur ce point qu'un bus France services est en projet ainsi que des permanences en mairie dans les zones rurales pour se rapprocher au plus près de l'utilisateur. Ces projets entrent dans le cadre de l'administration du dernier kilomètre souhaitée par le gouvernement et annoncée en février 2021.

10 - Déploiement du programme Services Publics+

Services Publics + est le programme d'amélioration continue des services publics centré sur l'expérience de l'utilisateur, pour des services publics **plus proches, plus simples, plus efficaces**.

Le périmètre de ce programme est interministériel et concerne :

- la préfecture et les sous-préfectures ;
- le SGCD ;
- la DDTM ;
- la DDETS (*hors services inspection du travail notamment les services de renseignement en droit du travail*) ;
- la DDPP.

Le déploiement est en cours au sein de ce périmètre.

Ces objectifs sont déclinés en 9 engagements :

The infographic is divided into two main sections. The left section features the 'SERVICES PUBLICS+' logo at the top, followed by the text 'NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS' and the website 'CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR'. Below this is a photograph of a smiling woman in a dark blazer shaking hands with another person whose back is to the camera. The right section is a light blue vertical bar containing nine numbered commitments, grouped under three sub-headers: '+ PROCHES', '+ EFFICACES', and '+ SIMPLES'.

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes éco-responsables

Le directeur adjoint de la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) profite de cette instance pour informer les participants que les services de l'ex-DDCS (direction départementale de la cohésion sociale) et de l'Ex-Direccte (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) ont été regroupés au sein d'une nouvelle direction : la DDETS.

Les services composant la nouvelle direction ont été regroupés géographiquement boulevard Leclerc dans les locaux accueillant la MDPH ainsi que l'antenne départementale de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les services de la DDPP ont quant à eux rejoint le site de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer (DDTM), rue Montesquieu.

Mme la Secrétaire Générale remercie les participants pour la qualité des échanges et propose aux participants qui le souhaitent une visite du hall d'accueil de la préfecture.

Pour le préfet,
La secrétaire générale,

Anne TAGAND

