

## **COMITE LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA CREUSE** Audioconférence du mardi 13 octobre 2020

Le mardi 13 Octobre 2020 à 16 h 00, Monsieur Renaud NURY, Secrétaire Général de la Préfecture de la Creuse, a présidé le comité local des usagers constitué au titre de la démarche Qualité sous le référentiel « Qual-E-Pref ». Cette réunion s'est déroulée pour la première fois de son histoire en audioconférence du fait de l'épidémie de Covid 19

Participaient à cette séance de travail :

Mme Annie BERTRAND, Représentant la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ;  
Mme Nelly BLOSSIER, webmestre représentant le Bureau de la Représentation de l'État ;  
Mme Céline CHAMPION, Responsable de la cellule Formation, représentant le Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles ;  
Mme Stéphanie COUT, Représentant la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Creuse ;  
M. Fabien FAURE, Chef du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication ;  
M. Martin FRANCOIS, Président de l'Association départementale UFC Que CHOISIR ;  
Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;  
M. Philippe LAINEY, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales ;  
Mme Suzanne VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs de la Creuse ;  
M. Guy BARLET, Contrôleur de Gestion, Responsable Qualité.

Excusés :

Mme La Présidente du Conseil Départemental de la Creuse ;  
M. le Président de l'Association des Maires et Adjointes de la Creuse ;  
M. le Directeur Départemental des Finances Publiques de la Creuse ;  
M. le Président de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés pour le département de la Creuse.

Absents :

Monsieur le Délégué Départemental du Défenseur des Droits de la Creuse ;  
Monsieur le Directeur Départemental des Territoires ;  
Monsieur le Président de l'Union Départementale des Associations Familiales.

Monsieur le Secrétaire Général, après avoir souhaité la bienvenue à chacun des participants à cette audioconférence, précise que la politique Qualité vis-à-vis des usagers mise en place depuis de nombreuses années a permis, grâce au travail des agents une labellisation sur le nouveau référentiel le 31 juillet 2019.

Suivant l'ordre du jour communiqué, le Responsable Qualité de la Préfecture présente les trois grandes parties de la réunion :

#### **A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2019 et 2020 :**

Seront ici examinées les valeurs des indicateurs ( Indicateurs de performance 2019/2020 et enquête téléphonique mystère 2020) aussi bien au niveau général, qu'au niveau des collectivités. Les résultats des différentes enquêtes de satisfaction réalisées seront ensuite observés.

#### **B : Le nouveau référentiel Qualité ( Qual-E-Pref) et l' application des exigences par les agents de la Préfecture pour les usagers**

Un retour sur la démarche de labellisation réalisée en juillet 2019 sera fait, labellisation d'où sont ressortis les points sensibles et les points forts de la politique Qualité.

#### **C : Questions diverses**

#### **A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2019 et 2020 :**

##### 1/ Les Indicateurs « Qualité » et leurs résultats

- Indicateur 1 : Délai moyen de réponse aux réclamations par écrit (courrier)

De 2017 à 12 réclamations étaient reçues avec un délai de réponse de 4,8 jours, en 2019 le nombre de réclamations a été de 5 avec un délai de réponse de 0,8 jour, pour arriver à ce jour, en 2020, à 1 réclamation répondue dans la journée (100 % de réponse).

- Indicateur 2 : Délai moyen de réponse aux demandes courriels

Pour cet indicateur, à l'inverse du précédent, on observe une augmentation en nombre au fil des années : en 2015, 296 courriels avaient été adressés à la préfecture avec un délai de réponse de 0,93 jour (95,7% de réponse dans les délais) en moyenne pour arriver à 2019 avec un résultat de 360 courriels avec un délai de réponse de 0,66 jour (97,2%). En 2020, à la fin du second trimestre, 167 courriels sont parvenus à la préfecture avec un délai de réponse de 0,6 jour (92,1%).

- Indicateur 3 : Délai moyen de réponse aux demandes courriers

Comme pour les réclamations par écrit, les courriers annuels sont passés de 81 en 2015 avec un délai de réponse de 2,27 jours, à 28 en 2019 avec un délai de réponse de 4,41 jours.

Madame VARLET de l'Association des consommateurs de la Creuse fait remarquer que son association est confrontée à un phénomène identique de dématérialisation des demandes même dans un département rural comme celui de la Creuse; Monsieur MARTIN confirme cet état de fait pour UFC Que Choisir.

- Indicateur 4: Délai moyen de temps de décrochés aux appels téléphoniques.

Les résultats sont toujours très bons avec en 2019 au standard et dans les bureaux de la préfecture et de la sous-préfecture, un temps moyen allant au maximum de 14,3 secondes à un temps minimum de 12,7 secondes. Le temps des décrochés téléphoniques des agents du bureau des collectivités territoriales est toujours stable et excellent en 2019 avec une valeur de 5 secondes.

- Indicateur 5 : Taux d' appels téléphoniques aboutis.

En 2019, dans l'ensemble des bureaux, le taux d'appels aboutis va de 92,83 % à 93,87 %, pour les appels reçus au standard le taux varie de 97,33 % à 97,93 % . Enfin, dans les bureaux des collectivités territoriales le taux s'étale entre 95,40 % et 96,83 %.

- Indicateur 6 : Enquête appels mystère.

Le responsable Qualité remercie le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication et son Responsable Fabien FAURE qui réalise avec les collègues des services identiques des Landes et du Lot l'enquête annuelle pour la Creuse. Le résultat de l'enquête 2020 est toujours aussi satisfaisant avec une note de 18/20 selon le barème ministériel suite aux réponses des agents aux questions téléphoniques posées.

- Indicateur 7 : Bureau collectivités locales selon l'engagement 34-3 du référentiel : réalisation des circulaires budgétaires et contrôle de légalité à destination des collectivités locales creusoises

Comme les années précédentes, les 2 circulaires ont bien été réalisées avec :

- La circulaire du 05 décembre 2019 concernant le volet budgétaire
- La circulaire du 04 juin 2019 concernant le volet contrôle de légalité

## 2/ Les résultats des enquêtes de satisfaction :

### a / Enquête 2020 Satisfaction usagers :

**PREFECTURE DE LA CREUSE**

**A votre écoute pour progresser**  
 Cette enquête de satisfaction a été déroulée du 20 juillet au 22 septembre 2020  
**146** usagers consultés (dont 97% de satisfait(s))  
 en particulier **101** usagers professionnels et **45** non professionnels

3. A quel(s) moment(s) de votre démarche ?	Taux de satisfaction	Plainte	Total	% de satisfaction	Plainte par d'accord	Aut de sans d'accord	Total	% de satisfaction	Statut
3.1. Au moment de votre demande par téléphone (10)	36	43	79	92,39%	0	0	0	92,39%	79
3.2. Au moment de votre demande par courrier (7)	32	43	75	90,67%	0	0	0	90,67%	71
3.3. Au moment de votre demande par e-mail (100)	71	37	108	93,52%	0	0	0	93,52%	38
3.4. Lors d'un rendez-vous en face à face (140)	59	48	107	92,52%	1	0	1	92,52%	36
3.5. Lors d'un rendez-vous en face à face (100)	52	48	100	92,00%	0	0	0	92,00%	48

**3.6. Observations d'usagers concernant l'accueil téléphonique :**

3.6.1. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse, les agents ont-ils été attentifs et courtois ? (14)	Taux de satisfaction	Plainte	Total	% de satisfaction	Plainte par d'accord	Aut de sans d'accord	Total	% de satisfaction	Statut
3.6.1.1. Oui (14)	7	24	31	93,55%	1	0	1	93,55%	114
3.6.1.2. Non (1)	0	22	22	0,00%	2	0	2	0,00%	114
3.6.2. Le niveau de service est-il satisfaisant ? (11)	0	20	20	0,00%	3	0	3	0,00%	116
3.6.3. Le niveau de service est-il satisfaisant ? (11)	10	17	27	37,04%	3	0	3	1,00%	116

**3.6.4. Observations des usagers pour améliorer le site internet l'état en CREUSE ou l'accueil physique de la CREUSE ou le site Préfecture de la Creuse ? ...**

**Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points automatiques de la Préfecture**

3.0. Lorsque vous êtes en contact avec un service automatisé de la Préfecture :	Taux de satisfaction	Plainte	Total	% de satisfaction	Plainte par d'accord	Aut de sans d'accord	Total	% de satisfaction	Statut
3.0.1. Vous êtes satisfait(e) de la qualité de l'accueil (14)	17	53	70	24,29%	0	0	0	0,00%	0
3.0.2. Vous n'êtes pas satisfait(e) de la qualité de l'accueil (14)	7	56	63	11,11%	14	5	19	14,29%	0

**Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la Préfecture**

4. A quel(s) moment(s) de votre démarche ?	Taux de satisfaction	Plainte	Total	% de satisfaction	Plainte par d'accord	Aut de sans d'accord	Total	% de satisfaction	Statut
4.1. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par téléphone (140)	43	42	85	50,59%	1	0	1	0,00%	0
4.2. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par courrier (140)	52	48	100	51,00%	0	0	0	0,00%	13
4.3. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par e-mail (100)	94	48	142	66,19%	0	0	0	0,00%	2
4.4. Lors d'un rendez-vous en face à face (140)	57	42	99	57,58%	5	1	6	4,35%	1
4.5. Lors d'un rendez-vous en face à face (100)	49	48	97	50,52%	0	0	0	0,00%	1
4.6. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par téléphone (140)	44	48	92	47,83%	0	1	1	0,00%	1
4.7. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par courrier (140)	39	29	68	57,35%	0	0	0	0,00%	1
4.8. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par e-mail (100)	95	48	143	66,43%	0	0	0	0,00%	3
4.9. Lors d'un rendez-vous en face à face (140)	53	52	105	50,48%	0	0	0	0,00%	1
4.10. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par téléphone (140)	54	50	104	51,92%	1	0	1	0,00%	1
4.11. Lors de votre demande de renseignements auprès de la Préfecture de la Creuse par courrier (140)	79	48	127	62,20%	0	0	0	0,00%	1

**4. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil de nos services ? ...**

Le responsable Qualité précise que cette enquête s'est déroulée cet été entre le 20 juillet et le 11 septembre 2020 auprès des personnes se rendant au point numérique de la préfecture afin de réaliser une démarche titre. Les agents et la responsable du pôle d'accueil ainsi que la

jeune service civique ont permis la réalisation de cette consultation auprès de 146 personnes. Les usagers étaient consultés à la fin de leur rendez-vous afin de connaître leurs impressions.

	2019	2020
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique rencontré au standard ou dans les bureaux	de 84,81 à 98,85 %	De 99,07 à 100 %
Taux de satisfaction concernant le site Internet	de 62,21 à 71,08 %	De 90 à 96,88%
Taux de satisfaction concernant l'accueil et la réalisation de la démarche au point numérique de la préfecture.		de 86,99 à 95,89%
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré à la préfecture.	de 86,92 à 99,30%	de 93,79 à 100%

**Cible des indicateurs qualité :**

- 75 % à 100 % de personnes satisfaites objectif atteint
- de 75 % à 70 % objectif pratiquement atteint
- de 70 % à 50 % objectif non atteint
- moins de 50 % résultat loin de l'objectif

#### b / Enquête 2019 Satisfaction collectivités territoriales :

Sur 336 collectivités et syndicats consultés par mails entre début novembre et fin décembre 2019 , 181 réponses sont parvenues à la préfecture soit 53 % des consultés.

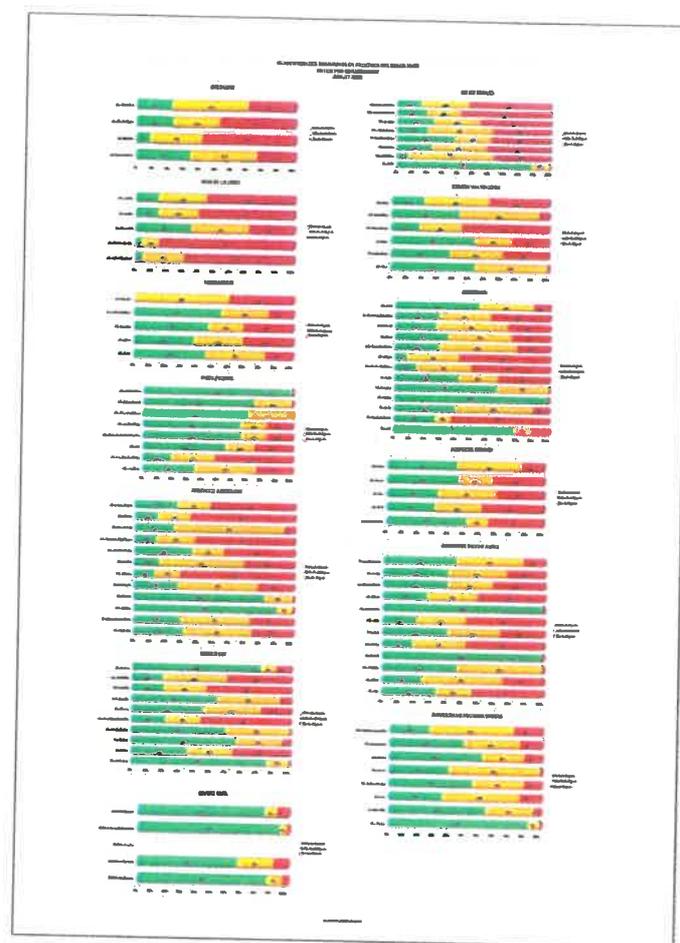
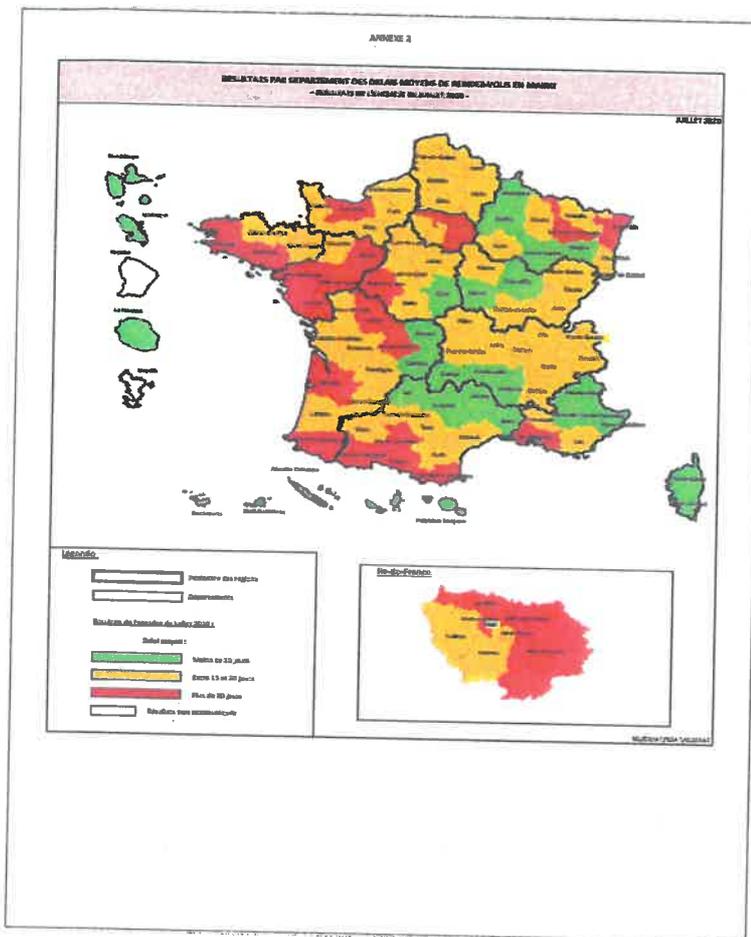
- Les réponses pour 69,3 % proviennent des fonctionnaires territoriaux, pour 20,5 % des élus, pour 10,2 % de contractuels ou vacataires.
- Les réponses aux 20 questions concernant le service rendu aux usagers territoriaux par les agents en charge des collectivités et syndicats dont ceux principalement du bureau du contrôle de légalité et de l'Intercommunalité sont très majoritairement positives dans la totalité des cas.

#### c/ Enquêtes 2020 Satisfaction délai de rendez-vous, demande de titre passeports ou carte nationale d'identité :

En Creuse, depuis la mise en place de la dématérialisation par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés ( A.N.T.S.) les demandes des titres cartes d'identités et passeports des usagers sont reçues dans 12 mairies pour un total de 13 dispositifs de recueil ( Guéret dispose de 2 dispositifs ) des enquêtes anonymes sont réalisées par chaque référent qualité de toutes les préfectures de France tous les trimestres.

Depuis 2 ans les délais accordés aux usagers par les mairies creusoises sont très bons. En effet comme le montre la dernière enquête réalisée en juillet 2020, la Creuse fait partie des 24 départements et territoires où la majorité des rendez-vous sont accordés en moins de 15 jours, il n'y a pas de mairie qui dépasse le seuil de 30 jours pour les rendez-vous.

- 10 mairies accordent des rendez-vous en moins de 15 jours
- 2 mairies accordent des rendez-vous entre 15 jours et 30 jours



## B: Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la préfecture en 2019 et 2020 :

### 1- Une labellisation en juillet 2019 et le bilan de l'Audit SOCOTEC

Depuis 2008, la préfecture de la Creuse s'est engagée dans la démarche Qualité voulue par le ministère, elle a été labellisée sous tous les différents référentiels mis en place. Le 31 juillet 2019, la préfecture suite à un audit externe le 09 juillet 2019 avec un avis favorable par la société SOCOTEC, la préfecture a donc reçu sa labellisation Qual-E-Pref le 31 juillet 2019.

#### a/ Les 7 points relevés pour le service rendu à l'utilisateur qui pourraient être améliorés :

1. La prise en compte des usagers en situation de handicap décrite dans le guide d'accueil des usagers se limite aux PMR ( absence de prise en compte des déficiences sensorielles et psychiques ) ;
2. Certaines informations du site internet ne sont pas à jour : actions d'améliorations, mentions légales, bilans annuels ( les corrections sont faites dans la journée ) ;
3. L'accueil des usagers n'intègre pas de façon formelle la communauté anglophone du département ;
4. Il serait intéressant de faire un bilan qualitatif des formations qualité suivies ;

5. Dans le plan d'actions Qualité il faudrait remettre en place la colonne analyse des causes qui a été supprimée, afin d'être dans une démarche plus pérenne ;
6. Il serait intéressant de faire une évaluation de l'efficacité du plan de communication ;
7. Il faudrait comptabiliser le nombre d'utilisateurs n'ayant pu utiliser le point numérique suite à un problème technique.

B/ Les solutions apportées aux 7 points défectueux :

1. Une boucle auditive a été achetée par la préfecture et installée à l'accueil de la préfecture afin que les déficients auditifs puissent rentrer en relation avec les agents ;
2. Les informations sur le site internet ont été rectifiées le jour même de l'audit ;
3. Une formation accueil en langue anglaise, une formation aux gestes de premiers secours, une formation à l'utilisation des extincteurs sont prévues en 2021 pour les agents à l'accueil et au standard ;
4. Des enquêtes de satisfaction concernant les formations qualité ont été réalisées. Madame CHAMPION, responsable de la Cellule Formation précise que pour les 6 stagiaires présents le taux de satisfaction pour la formation « accueil physique et téléphonique » est de 100 % pour 4 questions sur les 6 posées, les 2 autres questions ont un taux de satisfaction de plus de 75 %. Les 3 questions concernant la formation utilisateur d'un défibrillateur a un taux de satisfaction de 100% ;
5. La colonne analyse des causes a été remise et complétée dans le Plan d'Action Qualité préfecture ;
6. Le plan de communication 2019 a été évalué par le service communication. Nelly BLOSSIER, Webmestre précise que celui-ci a été complété suivant le nombre de vues et de partages sur facebook. Les 3 grandes communications qui ont reçues un avis favorable ont été les informations concernant :
  - Le Plan Particulier sur la Creuse ;
  - Le Plan Grand Froid ;
  - Les informations sur l'action Zéro Pesticide ;
  - Le Service National Universel

Madame VARLET de l'Association des Consommateurs de la Creuse demande si elle pouvait obtenir ces résultats et si elle peut obtenir les communiqués de presse de la préfecture. Nelly BLOSSIER pense qu'il n'y aura pas de problème après accord de sa hiérarchie.

7. Le tableau « suivi des bugs application » a été réalisé depuis par le pôle accueil et est tenu quotidiennement par la jeune service civique.

C/ Les points forts concernant les services de la préfecture relevés dans l'audit :

1. Très bon niveau d'atteinte des engagements de service ;
2. Compétence et expertise des équipes et bonne collaboration entre services ;
3. Très bonne activité sur les réseaux sociaux.

En fin de réunion le référent qualité précise qu' un audit de contrôle externe aura lieu normalement début janvier 2021.

Monsieur le Secrétaire Général avant de clôturer la séance, demande si des participants ont des questions ou des remarques à faire. Madame COUT pour la chambre des métiers et de l'artisanat de la Creuse, Madame VARLET et Monsieur FRANCOIS répondent que la Chambre et les associations de consommateurs sont satisfaites du service rendu aux usagers, les représentants des associations ajoutant qu'il est impératif de conserver l'ouverture des points numériques. Le référent qualité précise concernant cette demande que les interventions délivrées dans ces points sont en plus gratuites ce qui n'est pas le cas dans les sociétés privées.

L'ordre du jour étant épuisé Monsieur le Secrétaire Général après avoir remercié l'ensemble des participants clôture l'audio-conférence à 17h15.

Pour la Préfète et par délégation,  
Le Sous-Préfet, Secrétaire Général,

Renaud NURY