



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFÈTE DE LA CREUSE

SECRETARIAT GENERAL
CHARGE DE MISSION
CONTRÔLE DE GESTION
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE
RESPONSABLE QUALITE
GUY BARLET
☎ 05.55.51.58. 88

COMITE LOCAL DES USAGERS

Réunion du jeudi 11 Avril 2019

Le jeudi 11 avril 2019 à 11 h 00, salle M NADAUD à la Préfecture, Monsieur Olivier MAUREL, Secrétaire Général de la Préfecture de la Creuse, a présidé le comité local des usagers constitué au titre de la démarche de labellisation « Qual-E-Pref », dans laquelle veut s'engager la Préfecture en 2019 .

Participaient à cette séance de travail :

Mme Chantal AUGET, Représentant le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication ;

Mme Marinette BERGER, Représentant la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ;

Mme Christine BOURIAUD, Chef du bureau de la Nationalité et des Étrangers et du Centre d'Expertise et de Ressources Titres ;

Mme Stéphanie COUT, Représentant la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Creuse ;

M. Christian DELMAS, Délégué Départemental pour la Creuse du Défenseur des Droits ;

Mme Murielle DHIEUX, Coordinatrice du pôle Accueil et Points Numériques de la Préfecture ;

M. Théophile GANDON, représentant la Direction Départementale des Territoires ;

Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Conseil aux Collectivités Locales et du Contrôle de Légalité (B.C.C.L.C.L.) ;

M. Martin FRANCOIS, Président de l'Association départemental UFC Que CHOISIR ;

M. Philippe LAINEY, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales ;

Mme Christine NICOLLE, Responsable Stratégie de la Direction Départementale des Finances Publiques de la Creuse ;

Mme Suzanne VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs de la Creuse ;

M. Robert VIGNANO, Président de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés pour le département de la Creuse ;

M. Guy BARLET, Contrôleur de Gestion, Responsable Qualité.

Excusées :

Mme la Responsable Qualité du Conseil Départemental de la Creuse ;

L'Association des maires et adjoints de la Creuse.

Monsieur le Secrétaire Général ouvre la séance après un tour de table de présentation de chacun des participants. Suivant l'ordre du jour communiqué, 3 points sont ensuite présentés lors de la réunion par le Responsable Qualité de la Préfecture :

A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2018 :

- 1 - Résultats indicateurs qualité (Indicateurs de performance 2017/2018 et enquête mystère 2019) ;
- 2 - Le suivi des engagements en 2018 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité ;
- 3- Résultats enquêtes satisfactions (Usagers 2017/2018 et Collectivités 2017/2018) ;
- 4- La possibilité de Saisie par Voie Électronique (MAARCH), les résultats 2016-2017-2018 .

B : Le nouveau référentiel Qualité pour les préfetures Qual-E-pref (les nouveautés par rapport à Qualipref 2.0).

C : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2019

A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2018 :

I – Examen des résultats des indicateurs de gestion Qualité

-1- Délai moyen de réponse aux réclamations par écrit

- **2015 : 3,25 jours pour 4 réclamations ;**
- **2016 : 1,16 jours pour 4 réclamations ;**
- **2017 : 4,12 jours pour 12 réclamations ;**
- **2018 : 0,80 jour pour 5 réclamations.**

-2-Délai moyen de réponse aux demandes courriers

- **2015 : 2,27 jours pour 81 courriers ;**
- **2016 : 2,05 jours pour 47 courriers ;**
- **2017 : 3,48 jours pour 36 courriers ;**
- **2018 : 4,41 jours pour 28 courriers.**

- 3 - Délai moyen de réponse aux demandes courriels

- **2015 : 0,93 jour pour 296 courriels ;**
- **2016 : 1,24 jours pour 343 courriels ;**
- **2017 : 1,20 jours pour 376 courriels ;**
- **2018 : 0,63 jour pour 416 courriels.**

- 4 - Délai moyen de réponse aux demandes téléphoniques (en secondes)

Au Standard et dans les bureaux :

- **2017 : de 11,7 à 16 s ;**

- **2018** : de 14 à 15,7 s.

Au bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité :

- **2017** : de 4 à 5 s ;
- **2018** : 5 s.

- 5 – Taux d'appels aboutis (en pourcentage)

Au Standard et dans les bureaux :

- **2017** : de 92 à 92,13%
- **2018** : de 91,7 à 93,3%

Au bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité :

- **2017** : 94,23 à 96,1%
- **2018** : de 94,27 à 97,03%

- 6 – Enquête mystère téléphonique S.I.D.S.I.C.

Une campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (S.I.D.S.I.C.) du 14 au 17 Janvier 2019.

Le résultat est une note de 18,90/20 soit une progression de 1,3 points par rapport à la dernière enquête.

II: Les engagements du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité :

- **Engagements – n° 34-3 Référentiel Qual E Pref**: Des recommandations aux collectivités territoriales synthétisant les observations de l'année écoulée et leur rappelant la cas échéant la liste des actes transmissibles.

Contrôle budgétaire : Le Bureau « des Collectivités » a réalisé la circulaire de décembre 2018 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2017 et les budgets 2018.

Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire d' Avril 2018 synthétisant les observations effectuées en 2017.

- **Engagement 37 Référentiel Qual-E-pref** : Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande dans les 10 jours (4 jours pour fixer la date).

En 2015, 13 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,84 jours, ce délai ne tenant pas compte des visites inopinées se traduisant par des rendez-vous immédiats.

En 2016, 18 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1 jour, les rendez-vous se déroulant en moyenne dans les 4,7 jours.

En 2017, 22 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1,52 jour, les rendez-vous se déroulant en moyenne dans les 7,5 jours.

En 2018, 46 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1,1 jour, les rendez-vous se déroulant en moyenne dans les 6,70 jours.

- **Engagement 36 Référentiel Qual-E-pref:** Une réponse est transmise sous 15 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.

Pour l'année 2015, le service a reçu 6 demandes d'informations écrites et 17 courriels. Le délai de réponse a été en moyenne de 2,5 jours pour les courriers et 1,41 jours pour les courriels.

Pour l'année 2016, le service a reçu 17 demandes d'information écrites et 15 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,13 jours et 5 jours pour les courriers.

Pour l'année 2017, le service a reçu 2 demandes d'information écrites et 21 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 8,5 jours et 1,74 jours pour les courriers.

Pour l'année 2018, le service a reçu 26 demandes d'information écrites et 47 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 2,8 jours et 5,97 jours pour les courriers.

III Les Résultats enquêtes satisfactions (Usagers 2017/2018 et Collectivités 2017/2018) :

a -Enquête auprès des usagers au sein des locaux de la préfecture 2017/2018.

	2017	2018
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique rencontré au standard ou dans les bureaux	de 77,66 à 96,97 %	de 84,81 à 98,85 %
Taux de satisfaction concernant le site Internet	de 70,89 à 76,83 %	de 62,21 à 71,08 %
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré à la préfecture.	de 71,01 à 97,10%	de 86,92 à 99,30%

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 % resultat loin de l'objectif

Les taux de satisfaction ont encore augmentés pour l'accueil téléphonique rencontré au standard et dans les bureaux et pour la courtoisie et l'orientation au niveau de l'accueil général.

Notons une dégradation des taux de satisfaction concernant le site internet, il est nécessaire de préciser ici que les usagers n'ont pas voulu sanctionner la politique accueil usagers sur le site de L'ETAT en Creuse ou les réseaux sociaux Préfète de la Creuse, mais les logiciels de dématérialisation des titres rencontrant des « bugs » ponctuels depuis leur mise en service fin 2017.

b Enquête annuelle Collectivités 2018 :

L' enquête concernant l'année 2018 a été adressée aux 307 communes, E.P.C.I., syndicats de communes, Conseil Départemental de la Creuse du 05 au 31 janvier 2015.

Pour la première fois depuis 2018, l'enquête a été entièrement dématérialisée et les réponses

aux collectivités ont été faites aux moyens de Pc (96%), tablettes (0,8%) et smartphones (3,2%).

124 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu à l'enquête, d'où une progression de 9% par rapport à 2017, les taux de satisfaction concernant les réponses aux questions de l'enquête sont toujours satisfaisants, il n'y a pas de difficultés majeures rencontrées.

	2017	2018
Taux de réponses obtenues de la part des représentants Collectivités	97 réponses soit 31%	124 réponses soit 40%
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique délivré par les services de la préfecture	de 95,65 % à 100 %	100 %
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré dans les services de la préfecture	100 %	de 91,7 % à 100 %
Taux de satisfaction concernant les réponses aux demandes par courriers et courriels par les services de la préfecture	de 93,5 % à 100 %	de 73,7 % *à 100 % * Notons que 21,1 % des 73,7 % des personnes répondant à cette question ne se souvient plus si un délai prévisionnel de réponse par la préfecture avait été donné ou non.
Taux de satisfaction concernant les rendez-vous demandés par les représentants des collectivités dans les 8 jours	100%	de 98,4 % à 100 %
Taux de consultation des circulaires relatives au contrôle budgétaire et à la légalité destinées aux collectivités creusoises	95,1 %	88,6 % ne sont pas comptabilisés dans ce chiffre 2,9 % des personnes qui ne se rappellent plus

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 % resultat loin de l'objectif

IV- La possibilité de Saisie par Voie Électronique (MAARCH) les résultats 2016-2017-2018

C'est l'ordonnance n°2014-1390 du 06 novembre 2015 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique prise en application de la loi n°2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le gouvernement à simplifier les relations entre l'Administration et les Citoyens qui est la base juridique permettant pour les usagers de faire leur démarche administrative entièrement sous format dématérialisé suivant les possibilités données par l'administration.

Les usagers se sont très peu servis de cette possibilité comme le montre les résultats suivants :

Maarch préfecture Creuse 2016 : demandes SVE 4 , complément SVE 1

Maarch préfecture Creuse 2017 : demandes SVE 15

Maarch préfecture Creuse 2018 : demandes SVE 5

B : Le nouveau référentiel Qualité pour les préfectures Qual-E-Pref, les nouveautés par rapport à Qualipref 2.0

Ce nouveau référentiel, comme les précédents, ayant pour but la continuité de la politique

accueil des préfectures a été créé pour deux raisons :

- La mise en œuvre du Plan Préfecture Nouvelle Génération (P.P.N.G.) qui modifie l'organisation du réseau préfectoral ;
- Le développement de la dématérialisation et des téléprocédures visant à obtenir des titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Les objectifs du Ministère de l'Intérieur et de la Direction de la Modernisation de l'Administration sont les suivants :

- Maintenir le haut niveau de labellisation des préfectures (100 % avec qualipref2.0) ;
- Augmenter au sein de chacune d'entre-elles le nombre de services et de processus qui sont concernés par la qualité ;
- Mettre à disposition des téléprocédures de manière à garantir à l'utilisateur une qualité de service équivalente aux standards des grands organismes publics ou privés.

Les modifications techniques entre la labellisation QUAL-E-PREF et la labellisation QUALIPREF 2.0 sont au nombre de quatre :

- Les préfectures disposant d'un CERT doivent en plus du module général prendre le module titre hors titre étrangers pour être labellisées ;
- Les points numériques deviennent les lieux « relations usagers préfectures » et sont évalués au niveau de la politique accueil usagers ;
- Les délais de réponse aux courriers et réclamations changent et passent en 2020 de 15 jours à 10 jours ouvrés ;
- Le Délégué du Défenseur des Droits intervient dans la politique qualité des préfectures et doit disposer désormais d'une « porte d'entrée » à la préfecture pour faciliter les démarches des citoyens confrontés à des difficultés.

Sur ce dernier point Monsieur DELMAS, Délégué du Défenseur des Droits dans le département, prend alors la parole et indique que depuis début 2018 et la mise en place de ce dispositif avec la préfecture et le responsable qualité, une dizaine de problèmes rencontrés par des usagers concernant la dématérialisation des titres ont pu être résolus par des agents ayant travaillé au service carte grise et permis et affectés désormais au point numérique ainsi qu'un autre agent travaillant au bureau de la réglementation, mais plus particulièrement chargé des certificats d'immatriculation et ayant pu facilement solutionner des cas complexes. Il est donc primordial, pour avoir une politique qualité réussie, que les agents ayant des connaissances techniques et réglementaires sur les titres « circulation » continuent à résoudre des problèmes de dématérialisation non résolus par l'Agence Nationale des Titres Sécurisées.

Madame Nicolle, Responsable Stratégie de la Direction Départementale des Finances Publiques de la Creuse, précise concernant le Ministère des finances que les usagers peuvent être accueillis comme à la Préfecture au Centre des Impôts de Guéret ou d'Aubusson s'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches concernant leurs impôts ou pour toute question fiscale.

Les représentants des associations remercient Madame NICOLLE de cette information que beaucoup ne connaissaient pas.

Madame VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs de la Creuse, Monsieur FRANCOIS, Président de l'Association départemental UFC Que CHOISIR et Monsieur VIGNANO, Président de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés pour le département complètent tour à tour l'analyse du Délégué du Défenseur des Droits en précisant

que dans leur association chacun d'entre-eux rencontrent de plus en plus de personnes victimes de la « fracture numérique » et sont pour différentes raisons, incapables de se débrouiller seules dans cette nouvelle politique de dématérialisation administrative.

Madame COUT pour la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Creuse précise aussi que cette fracture ne touche pas uniquement les personnes âgées, mais également les jeunes n'ayant pas un niveau de connaissances administratives suffisant.

Toutes et Tous arrivent au même constat pour le futur de la nécessité du maintien des points numériques perdurent dans la Préfecture et la Sous-Préfecture en Creuse.

C : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2019

Le programme dans la démarche de labellisation est ensuite présenté à l'ensemble des participants de la réunion. Les étapes dans ce processus seront les suivantes :

- Un comité de pilotage pour le bilan qualité 2018 le 26 février 2019 ;
- Un comité local des usagers le 11 Avril 2019 ;
- Un audit interne début Mai 2019 complété ensuite d'une auto évaluation interne ;
- Un audit externe en vue de la labellisation un mois, un mois et demi après, soit en Juin 2019 ou début Juillet 2019.

En complément de cette présentation, le responsable qualité ajoute pour terminer que la préfecture de la Creuse a participé au baromètre expérience citoyen 2018. Cette année, 231 structures se sont portées volontaires pour participer aux enquêtes mystères permettant de savoir comment les usagers ressentent les services fournis par les structures administratives.

La préfecture de la Creuse obtient donc un pourcentage moyen de satisfaction de 78,2% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.

Ce résultat situe la préfecture en 5ème position sur la catégorie : "Autres services d'administration générale" (16 organismes, le score moyen pour l'ensemble de cette catégorie est de 66,0%.)

L'ordre du jour étant épuisé, l'ensemble des participants, lève la séance à 12h00.

Le Secrétaire Général

Olivier MAUREL.

