

COMITE LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA CREUSE Audioconférence du lundi 07 Février 2022

Le lundi 07 février 2022 à 14 h 00, Monsieur Bastien MEROT, 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 deuxième fois de son histoire en audioconférence du fait de l'épidémie de Covid 19. Le but principal de cette réunion était de faire le bilan 2021 de la politique qualité mise en place à la préfecture de la Creuse

Participaient à cette séance de travail :

M. Joseph LUCIANI, Sous-Directeur représentant la Direction Départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations ;
Mme Corinne DARFEUILLE, représentant la Direction Départementale des Territoires ;
Mme Josette LACLAUTRE, Directrice des Collectivités et de la Réglementation ;
Mme Marie-Hélène BOUTEILLE, Sous-Directrice du Secrétariat Général Commun ;
Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
M. Victor FLEURY, Chef du bureau de la Communication Interministérielle ;
Mme Virginie CHANARD, Secrétaire Générale Adjointe de la Sous-préfecture d'Aubusson ;
Mme Martine FAUCHER Déléguée Départementale de la Défenseure des Droits de la Creuse ;
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 Directeur Départemental des Finances Publiques de la Creuse ;
M. Martin FRANCOIS, Président de l'Association départementale UFC Que CHOISIR ;
M. Philippe LAINEY, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales ;
Mme Stephanie COUT, représentant la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Creuse ;
Mme Elisa FILLON, Directrice Territoriale APF.

Monsieur le Secrétaire Général, après avoir souhaité la bienvenue à chacun des participants, précise que la politique Qualité vis-à-vis des usagers mise en place depuis de nombreuses années a permis, une labellisation sur le nouveau référentiel en 2019 avec un nouvel audit de suivi externe en juillet 2022 après celui de janvier 2021

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 2021

B: Les principales améliorations Qualité de service usagers en 2021

C : La démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2022



Engagement Qualité: Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés

A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2021 :

1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2021, Collectivités 2020, indicateurs de performance 2021 et enquête mystère téléphoniques 2021).

a / Enquête de satisfaction usagers 2021

Cette enquête s'est déroulée cet été entre le 31 Aout et le 31 Octobre 2021 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 155 personnes. Les usagers étaient consultés à la fin de leur rendez-vous afin de connaître leurs impressions sur le service rendu par la préfecture.

	2020	2021
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique rencontré au standard ou dans les bureaux	De 99,07 à 100 %	De 98,02 à 100 %
Taux de satisfaction concernant le site Internet	De 90 à 96,88%	De 64,42 à 68,18%*
Taux de satisfaction concernant l'accueil et la réalisation de la démarche au point numérique de la préfecture.	de 86,99 à 95,89%	81,00 %
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré à la préfecture.	de 93,79 à 100%	De 90,32 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

Le responsable qualité indique que la baisse 2021 des résultats concernant l'appréciation des services fournis par le site internet et les réseaux sociaux par les usagers doit être détaillée.

La question concernait la satisfaction sur les services offerts par les sites l'État en Creuse, Facebook et twitter Préfète de la Creuse. Pourtant d'après les remarques des usagers complétées sur les questionnaires, on comprend facilement que les griefs ayant entraînés cette baisse de satisfaction provient principalement de la non satisfaction concernant le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (A.N.T.S) servant à réaliser au point numérique la dématérialisation des cartes grises et des permis.

Les principales remarques sont ensuite citées avec :

Les négatives :

- Personne très patiente vis à vis de l A.N.T.S.
- La réactivité du site A.N.T.S. est trop longue.....
- Dysfonctionnement A.N.T.S.

Les positives :Accueil agréable et efficace

- Personnes à l'écoute des usagers
- L'accueil est agréable
- Démarche effectuée avec succès par l'agent

- Agents patient et à l'écoute
- Super accueil
- Accueil très compétent de personnes âgées comme moi
- Gentillesse et professionnalisme de la personne au point numérique
- Agent d'accueil qui n'hésite pas à faire heures supplémentaires

Madame VARLET pour l'Association des Consommateurs de la Creuse précise qu'elle ne s'étonne pas de ces excellents résultats dont elle a confirmation lors de ses rencontres avec les membres de son association. Elle ajoute qu'elle tient à remercier le corps préfectoral actuel pour cette continuité dans la politique qualité vis à vis des usagers mise en place en préfecture de la Creuse depuis 2008. Le responsable qualité précise aussi que ce service est totalement gratuit à la différence des sociétés privées réalisant ces démarches titres.

b/ Enquête Collectivités année 2020

Sur 334 collectivités et syndicats consultés par mails entre janvier et fin mars 2021, 189 réponses sont parvenues à la préfecture soit 56,5 % de réponse (53 % en 2019).

Les principaux enseignements que l'on tire de cette enquête :

- Une répartition pratiquement identiques des réponses entre les deux arrondissements avec 50,8 % des réponses pour Guéret et 49,2 % pour Aubusson ;
- 62 % des réponses proviennent de fonctionnaires territoriaux, 25,5 % d'élus, 12,5 % de contractuels ;
- 35 % des usagers participant à l'enquête se sont rendus au moins une fois en préfecture ou en sous préfecture pour se renseigner ou exposer leur problème ;
- 98,2 % des usagers peuvent joindre téléphoniquement les services préfecture et sous préfecture facilement ;
- 94,8 % des usagers sont satisfaits ou très satisfaits des réponses téléphoniques faites ;
- 18,5 % des usagers ont fait des demandes par courrier ou par mail ;
- 97,1 % des usagers sont satisfaits des délais des réponses faites par courrier ou par mail ;
- 94,2 % des usagers sont satisfaits de la qualité des délais des réponses faites par courrier ou par mail ;
- 3,7 % des usagers ont demandé des rendez-vous lesquels se sont tenus dans le délai souhaité pour 100 % des cas, avec 100 % de satisfaits ;
- Globalement en 2021, l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture et sous-préfecture est satisfaisant pour 94 % des usagers des collectivités territoriales ;
- Une amélioration ou une stabilité de l'accueil et du service rendu par les bureaux de la préfecture et par la sous-préfecture pour 94,9 % des usagers ;

1/ Les Indicateurs « Qualité » et leurs résultats

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

En 2019 le nombre de réclamations a été de 5 avec un délai de réponse de 0,8 jour (100%), pour 3 en 2021, répondues dans 0,5 jour pour 2 dont 1 restée sans réponse (66,6%) .

- Indicateur 2 : Délai moyen et taux de réponse aux demandes courriels

On observe une augmentation en nombre au fil des années depuis 2015. En 2020, 334 courriels sont parvenus à la préfecture avec un délai de réponse de 0,68 jour (93%). En 2021, 355 courriels sont parvenus à la préfecture avec un délai de réponse de 0,65 jour (97,5%).

- Indicateur 3 : Délai moyen et taux de réponse aux demandes courriers

En 2018 il est arrivé 28 courriers à la préfecture avec un délai de réponse de 4,41 jours (100%). En 2021, 29 courriers arrivés à la préfecture avec un délai de réponse de 4,40 jours (93,5%).

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

Les résultats sont un peu moins bons que les années précédentes, par exemple en 2019 au standard et dans les bureaux de la préfecture et de la sous-préfecture, on observait 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 était cette même année excellent avec une valeur de 5 secondes. Par contre en 2021 au standard et dans les bureaux de la préfecture et de la sous-préfecture le temps va de 20,3 secondes à 19,7 secondes soit une perte de 7 secondes dans les deux cas. Pour le bureau des collectivités locales, un résultat toujours stable et excellent avec une valeur de 5 secondes

- Indicateur 5 : Taux d' appels téléphoniques aboutis.

On observe le même phénomène de légère dégradation concernant le taux des appels aboutis, précisons cependant que ce sont l'ensemble des bureaux qui sont ici concernés et non le standard et le bureau des collectivités où les résultats sont très bons:

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

En 2021, dans l'ensemble des bureaux, le taux d'appels aboutis va de 87,06 % à 88,45 % soit une dégradation de plus de 4 %, par contre pour les appels reçus au standard le taux va de 97,33 % à 97,93 % . Dans les bureaux des collectivités territoriales on a des résultats entre 95,40 % et 96,83 %.

Madame VARLET fait remarquer qu'en effet elle même et plusieurs sociétaires confirment cet état de fait avec des difficultés à contacter téléphoniquement certains bureaux de la préfecture en 2021. Le référent qualité ajoute que malheureusement par exemple le bureau des étrangers comme dans la quasi-totalité des préfectures ne pouvait plus être joint téléphoniquement en raison de la période Brexit ou les usagers anglais vivant en creuse venaient en grand nombre régulariser leur situation. Monsieur le Secrétaire Général précise qu'un rappel écrit sera fait à tout les chefs de bureau afin que cet indicateur s'améliore en 2022.

- Indicateur 6 : Enquête appels mystère.

Le responsable Qualité remercie le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication et le Directeur du SGCD Fabien FAURE qui fait réaliser avec les collègues des services identiques des Landes et du Lot l'enquête annuelle pour la Creuse. Le résultat de l'enquête 2021 est un peu moins bon avec une note de 16,70/20 (18/20 en 2020).

- 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 17 décembre 2021 concernant le volet budgétaire et la circulaire du 19 mai 2021 concernant le volet contrôle de légalité.

- Indicateur 8 : Bureau collectivités locales : Un rendez vous est proposé par tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande dans les 10 jours (4 jours pour fixer la date).

En 2020, 16 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,56 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,94 jours.

En 2021, 26 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,69 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,58 jours.

- Indicateur 9 : Bureau collectivités locales : Une réponse est transmise sous 10 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.

Pour l'année 2020, le service a reçu 38 demandes d'information par courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,41 jours.

Pour l'année 2021, le service a reçu 30 demandes d'information écrite par courriels et 1 courrier. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,96 jours, le délai de réponse pour le courrier est de 8 jours .

c/ Enquêtes 2021 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. Des enquêtes anonymes sont réalisées par chaque référent qualité de toutes les préfectures de France tous les trimestres depuis 4 ans. Les résultats en 2021 pour les mairies creusoise sont moins bons que les années précédentes.

Dernière enquête mairies 23 trimestre 4 2021

- 7 mairies accordent des rendez-vous en moins de 15 jours (10 en 2020)
- 2 mairies accordent des rendez-vous entre 15 jours et 30 jours (2 en 2020)

- 3 mairies accordent des rendez-vous à plus de 30 jours (0 en 2020)

mois de DECEMBRE 2021 : NOUVELLE AQUITAINE

	Nombre de sites équipés	Nombre de RDV	Délai moyen de rendez-vous	Délai minimum	Délai maximum	Délai inférieur à 15 jours		Délai compris Entre 16 et 30 jours		Délai supérieur à 30 jours	
						Nombre de sites	Taux	Nombre de sites	Taux	Nombre de sites	Taux
CERT de Nouvelle Aquitaine Agée (Nouvelle-Aquitaine)	244	332	33,4	0	104	4%	17,2%	60	18,1%	158	47,7%
16 Charante	19	30	42,0	4	71	1	5%	3	10%	18	60%
17 Charente-Maritime	30	35	35,1	0	83	6	17%	0	20%	10	33%
19 Gironde	11	18	9,5	0	19	10	91%	1	9%	0	0%
23 Gers	12	13	16,8	0	51	7	58%	2	17%	3	23%
24 Dordogne	10	22	38,5	6	101	3	3,7%	0	33%	0	0%
33 Gironde	48	81	46,1	0	104	4	8%	4	8%	41	50%
40 Landes	19	25	26,7	12	88	1	5%	7	37%	11	54%
47 Lot-et-Garonne	10	20	46,5	0	90	1	6%	2	13%	13	65%
64 Pyrénées-Atlantiques	20	39	47,2	17	53	0	0%	3	10%	20	51%
78 Deux-Sèvres	17	18	17,1	2	38	0	0%	0	0%	2	11%
83 Vienne	20	21	39,8	0	62	0	0%	3	15%	11	52%
87 Haute-Vienne	15	21	36,7	12	78	2	13%	4	27%	0	0%



La dégradation des délais de RDV en mars au pic de 71 jours en décembre 2020, puis 12 en mars 2021, 22 en juin, 26 en septembre et 33,4 jours en décembre, 81,4 % des sites équipés d'un DR affichent des délais supérieurs à 30 jours (42 % des équipements correspondants à 100 sites et 208 DR). La Gironde est le seul département à niveau station stable à plus de 30 jours. L'analyse des flux constate au 1er décembre 2021 continue l'absence de corrélation entre le taux d'utilisation des DR et la dégradation des délais. En effet, les 150 sites dont les délais dépassent les 30 jours affichent un taux d'utilisation moyen de 41 % sans lien de la capacité nominale d'utilisation (soit à 3750 sites par DR) et par an (372,5 sites mensuels par DR). 19 sites affichent des taux d'utilisation entre 80 % et 140 % soit un taux moyen de 108 % pour un délai moyen de 43 jours. En revanche les 30 sites au taux d'utilisation des DR parmi les plus faibles (en moyenne 25%), affichent un délai moyen de 53 jours. Les enjeux de réajustement des délais de prise de RDV sont plus à rechercher dans la très grande faiblesse des créneaux horaires d'ouverture aux usagers. À la polyvalence de nombreux mairies des parties à la fermeture du service. Pour essayer de réduire les délais de prise de RDV, des initiatives sont prises par des mairies comme l'ouverture de l'accueil le samedi matin ou la flexibilité des créneaux d'ouverture fonction ou volume des créneaux, des RDV d'urgence étant possible dans un grand nombre de mairies. A noter enfin que parallèlement à la dégradation des délais en mairie, les usagers sont également confrontés à l'augmentation des délais d'instruction du CERT qui dépassent les 35 jours au début d'une exécution efficace.

Madame VARLET précise que concernant la mairie de Gueret, 19, dans des cas d'usagers pour lesquels il y a eu perte ou de vol de carte d'identité ou de passeports, les rendez-vous se déroulent de façon très rapide, ce qui est appréciable dans de telles situations.

B: Les Principales améliorations concernant l'accueil des usagers en 2021 .

Les améliorations concernent principalement pour l'année 2021 le hall d'accueil Erignac qui a été rénové en totalité.

Cette rénovation a donc permis :

1. Un accueil désormais de manière unique des usagers Hall Erignac avec un guichet point accueil dirigeant les usagers vers le guichet point numérique, les guichets étrangers, ou vers tout autre bureau ou direction dans la préfecture ;
2. Un transfert des guichets accueil étrangers du Hall Nadaud au Hall Erignac, ce qui évite ainsi aux usagers de venir dans le bâtiment Erignac pour repartir ensuite au bâtiment Nadaud pour rencontrer les fonctionnaires du service ;
3. La mise en place de 3 cabines insonorisées afin d'avoir une confidentialité dans les échanges avec les usagers aussi bien pour les usagers venant au point numérique que pour les usagers venant aux 2 guichets étrangers ;
4. L'installation d'un deuxième service à l'usager dans le Hall Erignac avec la mise en place d'un distributeur de boissons.

Ces améliorations devraient être complétées en 2022 par la possibilité pour tout usager s'il le souhaite de travailler seul en autonomie sur l'ordinateur du point numérique.

Une 5ème amélioration en 2021, concerne la traçabilité des nettoyages des locaux par les agents en charge de ceux ci, avec la mise de fiche de suivi quotidienne des WC des différents bâtiments de la préfecture.

C : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2022

Le dernier audit de suivi de labellisation externe par la Socotec a eu lieu en Janvier 2021, de ce fait le prochain audit externe devra avoir lieu en Juillet 2022 soit 18 mois après le précédent. Celui-ci devra être précédé d'un audit interne réalisé par un auditeur du Ministère de l'Intérieur 2 mois avant soit en Mai 2022.

Lors de ces audits tous les services accueils physique, téléphonique, courrier sont audités ainsi que les personnels du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité.

Avant ces audits, un comité de pilotage qualité composé par les fonctionnaires de la préfecture et présidé par Monsieur le Secrétaire Général devra se tenir en Avril 2022.

Monsieur le Secrétaire Général demande ensuite si des participants ont des questions ou des remarques à faire. Madame FAUCHER nouvelle Déléguée Départementale de la Défenseure des Droits tient à remercier celui-ci pour l'invitation à ce comité de pilotage des Usagers Préfecture 2022. Elle rajoute ensuite que si de futurs problèmes voyaient le jour entre des usagers (l'ayant saisie) et les services de la préfecture, elle n'hésiterait pas à contacter le référent qualité .

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général, après avoir remercié l'ensemble des participants, clôture l'audio-conférence à 15h45.

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



Bastien MEROT

