



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Préfecture

Annecy, le 9 septembre 2019

Direction des ressources humaines et du budget

Références : COPIL qual-e-pref

Affaire suivie par Catherine Marcinkowski
04 50 33 60 54
catherine.marcinkowski@haute-savoie.gouv.fr

objet : Compte-rendu de la réunion du comité local des usagers du 9 septembre 2019

Représentants de l'administration

Mme Gouache, secrétaire générale
Mme Brat, directrice des ressources humaines et du budget
M. Canizares, adjoint au directeur de la citoyenneté et de l'immigration
M. Laurent, directeur interministériel départemental du numérique et des systèmes de communication et d'information
M. Vignoud, chef du bureau des affaires foncières et de l'urbanisme
Mme Thuault, chargée de communication
Mme Pérez, chef du pôle « accueil téléphonique »
Mme Marcinkowski, référent Qualité
M. Boix-Neveu, référent Qualité
Mme Sylvia Charpin, SG de la direction départementale des territoires

Représentants des usagers

M. Alain Bochet – UFC Que choisir
M. André Touvet – UDAF
M. Michel Poingt – Délégué du défenseur des droits
Mme Lauriane Mounier-Faraut – Association des maires

Ouverture de la réunion par Mme Gouache, Secrétaire générale de la préfecture

Un premier comité local des usagers (CLU) s'est réuni une seule fois en préfecture le 5 novembre 2015 ; il ne s'est plus réuni du fait de l'absence pour maladie du référent Qualité, du Plan préfecture nouvelle génération puis de la suspension du label Qualipref 2.0 et la diffusion du nouveau référentiel.

Le CLU est donc réactivé en 2019. Présidé par la secrétaire générale de la préfecture, il se compose :

- ➔ de représentants de la préfecture (directeurs, webmestre, chargé de communication, responsable du standard, référent Qualité)
- ➔ de représentants des usagers :
 - Union départementale des associations familiales (UDAF)
 - Union fédérale des consommateurs (UFC Que choisir)
 - Croix rouge française
 - Fédération des œuvres laïques (FOL)

- ➔ de représentants des collectivités territoriales :
Conseil départemental
Association des maires
- ➔ du délégué du défenseur des droits
- ➔ de la direction départementale des territoires
- ➔ de la maison départementale des personnes handicapées

Un tour de table de présentation est réalisé. L'ordre du jour est rappelé

1. Présentation de la démarche
2. Présentation de nos résultats
3. Recueil des suggestions des représentants des usagers
4. Visite des locaux

Un dossier est remis à chaque participant. Il comprend :

- ✓ Organigramme de la préfecture
- ✓ Bilan annuel intermédiaire (septembre 2019)
- ✓ Tableau de suivi des indicateurs Qualité
- ✓ Tableau de fréquentation des points numériques (2018 et 2019)
- ✓ Programme Transparence
- ✓ Cartographie des délais de délivrance des rendez-vous en mairies (CNI/Passeport)
- ✓ Liste des maisons de service au public de Haute-Savoie
- ✓ Quali-reflex
- ✓ Charte de l'utilisateur
- ✓ Charte de la laïcité dans les services publics
- ✓ Fiche de procédure : Implication des collaborateurs

1. Présentation de la démarche

Historique de la démarche :

La préfecture de la Haute-Savoie a été labellisée « Marianne » pour la période 2012-2015 puis Qualipref 2.0 en décembre 2015. La mise en œuvre en 2017 du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation usager avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens. Un nouveau référentiel Qualité a donc été élaboré par le ministère de l'intérieur, baptisé **Qual-e-pref**.

Le référentiel Qual-e-pref :

Le référentiel Qual-e-pref comporte un module obligatoire relatif à la relation générale avec les usagers et 7 modules optionnels.

Le référentiel Qual-e-pref a pour objectif de :

- consolider les engagements du précédent référentiel Qualipref2.0 sur l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés,
- introduire des engagements sur la mise à disposition des téléprocédures,
- créer des engagements sur la mise à disposition de points numériques.

100 % des préfectures devront être labellisées au 31/12/2021. La préfecture la Haute-Savoie a choisi de demander une labellisation dès 2019.

Le périmètre de labellisation retenu :

Le projet de labellisation a été lancé en février 2019 par la constitution d'un comité de pilotage présidé par la secrétaire générale et composé de tous les directeurs. Des groupes de travail ont réalisé un auto-diagnostic et rédigé un plan d'actions. Un audit externe aura lieu les 16 et 17 septembre ; l'audit de labellisation est prévu en novembre 2019.

Le module obligatoire « Relation générale avec les usagers » et le module optionnel « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur » ont été retenus pour la labellisation. Le module optionnel concerne essentiellement les services du cabinet et de la DIDNSIC.

Le module obligatoire concerne les services recevant du public (accueil général, étrangers et point numérique) et les cinq canaux d'accueil : accueil physique, accueil téléphonique, courrier/courriel, internet et réseaux sociaux.

Deux espaces d'accueil sont donc concernés :

- l'accueil général, situé au 14 rue du 30ème régiment d'infanterie (Cité administrative)
- l'accueil des services en charge de l'immigration, situé au 12bis rue du 30ème régiment d'infanterie.

Le dispositif de contrôle permanent :

Afin de pérenniser la démarche Qualité, un système de pilotage et un dispositif de contrôle permanent ont été formalisés. Un référent Qualité et des correspondants Qualité ont été désignés au sein des services. Tous l'encadrement et les agents sont impliqués dans la démarche par des communications régulières sur intranet, des notes de services et une lettre mensuelle de la qualité.

Une trentaine de fiches de procédure « Qualité » ont été rédigées. Des outils sont mis à la disposition des agents, notamment le guide de l'accueil qui délivre des conseils sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'accueil des personnes handicapées notamment. Tous les agents d'accueil font l'objet d'un tutorat et bénéficie d'une formation « prise de poste », puis d'un « recyclage » tous les quatre ans. La préfecture procède à des enquêtes-mystères téléphoniques et « courriels ». Plusieurs indicateurs permettent de suivre les résultats obtenus. Des actions correctives sont régulièrement inscrites au plan d'actions, qui fait l'objet d'un examen lors de chaque comité de pilotage.

Le recueil de l'avis des usagers :

La préfecture utilise divers procédés pour recueillir la voix de l'utilisateur :

- les réclamations
- les enquêtes de satisfaction
- les enquêtes mystères téléphoniques
- les enquêtes mystères « courriels »
- le comité local des usagers

2. Présentation de nos résultats

Les indicateurs de qualité

Des indicateurs de qualité sont suivis mensuellement. Un bilan annuel intermédiaire a été présenté au comité de pilotage le 5 septembre 2019.

Taux d'appels aboutis

Le taux d'appels aboutis s'améliore régulièrement depuis 2018, avec un suivi resserré par bureau et des consignes régulières sur les fonctionnalités de renvoi des postes téléphoniques. 94 % des appels ont abouti en juillet, pour un objectif national de 90 %.

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés

Le site internet est mis à jour dans le délai fixé par Qual-e-pref. Le bureau en charge de la communication travaille depuis plusieurs mois à son actualisation, notamment en ce qui concerne les pages relatives aux « collectivités locales » et la restructuration des pages relatives au droit au séjour des étrangers. Le site est très consulté avec un taux de connexion de 11 % en juillet, pour un objectif national fixé à 5 %. Le réseau social Twitter connaît également un fort succès avec un taux d'engagement de 2,75 % pour un objectif national fixé à 2 % ; le nombre d'abonnés croît régulièrement.

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés

Le serveur vocal interactif est mis à jour dans le délai fixé par Qual-e-pref. Il va faire l'objet d'un complet toilettage à l'automne avec la mise en place du standard unique pour la préfecture, les sous-préfectures et les directions départementales interministérielles.

Taux de réponse aux suggestions/réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés

85 % ont été traitées dans le délai de 15 jours ouvrés, avec un délai moyen de réponse de 4 jours.

Taux de réponse aux courriels de demande d'information générale dans le délai de 5 jours ouvrés

La mesure du délai de réponse aux courriels de demande d'information générale s'opère par échantillonnage, à raison d'une semaine par mois par les services relevant du périmètre de labellisation. Le premier échantillon du mois de juillet, avec 96 % de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés, n'est pas fiable ; le suivi des courriels au bureau de l'accueil et du séjour des étrangers va faire l'objet d'un suivi resserré dans les prochaines semaines.

Nombre d'usagers au point numérique

Le point numérique d'Annecy connaît toujours un franc succès, avec en moyenne 200 visites par mois, essentiellement pour des téléprocédure ANTS et dans une moindre mesure pour des prises de rendez-vous.

Communication d'urgence en cas d'événement majeur

La cellule de communication d'urgence opérationnelle et la cellule d'information du public n'ont pas été activées en 2019. Deux exercices avec un volet « communication » ont été réalisés en juin et juillet (Exercice binational tunnel du Mont-Blanc et Exercice cadre inter-services sinus). Un exercice binational d'ampleur inédite se déroulera le 13 septembre prochain sur la ligne du Léman-Express.

Les enquêtes de satisfaction

Une enquête de satisfaction globale s'est déroulée à l'automne 2018. Les résultats sont affichés dans nos halls d'accueil et publiés sur le site internet.

	Satisfait et très satisfait
Courtoisie des agents d'accueil	96 %
Prise en compte des personnes à mobilité réduite	87 %
Utilisation d'un langage compréhensible	97 %
Orientation vers le bon service	94 %

Point numérique	94 %
Signalétique	96 %
Equipement et services mis à disposition	91 %
Confort des espaces d'attente	95 %
Temps d'attente	70 %
Confidentialité	89 %
Accueil téléphonique	53 %
Accueil global	93 %

Les points positifs sont : la signalétique, la propreté et le confort des locaux, la qualité d'écoute et la courtoisie des agents d'accueil et la simplicité des termes employés.

Les points sensibles à examiner sont : les horaires d'ouverture, le délai d'attente, la confidentialité au point numérique notamment.

Compte tenu des résultats obtenus, diverses actions correctives ont été mises en place, notamment :

- ✓ une note de service a été adressée le 5 novembre 2018 aux directeurs et chefs de bureau afin de rappeler les règles en matière de renvoi d'appels pour limiter les appels perdus. Un tableau mensuel de suivi des appels perdus par bureau leur est également adressé.
- ✓ le serveur vocal interactif de la préfecture a été intégralement restructuré au printemps 2019.
- ✓ une nouvelle enquête de satisfaction, orientée plus particulièrement sur les conditions d'accueil des usagers étrangers et notamment les délais d'attente, a été réalisée en février 2019.
- ✓ l'accueil sur rendez-vous a été généralisé au 1^{er} juin 2019 pour les étrangers (titres de séjour, titres de voyage et asile), afin de réduire les temps d'attente notamment. Un accueil sans rendez-vous pour les opérations rapides a été maintenu.
- ✓ le point numérique, qui était positionné dans le hall d'accueil, a été installé dans un espace fermé, qui offre une meilleure confidentialité des échanges.
- ✓ une enquête de satisfaction ciblée sur le point numérique a été réalisée en juin/juillet 2019, avec un taux de satisfaction global de 100 %.
- ✓ Une ligne de confidentialité a été installée à l'accueil du bureau de la citoyenneté et des activités réglementées.
- ✓ De la documentation a été mise à la disposition des usagers dans la salle d'attente.

Une prochaine enquête globale est prévue en octobre 2019.

L'enquête-mystère téléphonique

Une enquête-mystère téléphonique croisée avec les préfectures de l'Isère et de la Savoie a été réalisée au mois de juin 2019. Le professionnalisme et la courtoisie des agents du standard, la prise en charge efficace des appels et la qualité des réponses apportées ont été soulignés. En revanche, l'absence de permanence téléphonique du service des étrangers et le renvoi systématique vers un répondeur constituent un point faible.

L'enquête-mystère « courriel »

Une enquête-mystère courriel a été réalisée du 15 mai au 30 juin 2019. Les questions ont porté essentiellement sur des demandes d'information générale relevant du périmètre de labellisation (horaires d'ouverture, prises de rendez-vous, listes de pièces ...), mais également sur un périmètre plus large (associations, cabinet, urbanisme ...), de manière à tendre vers une haute qualité de service quel que soit le service concerné.

Nombre d'accusés de réception reçus	90 %
Nombre de réponses	75 %
Nombre de signatures conformes	93 %
Nombre de réponses dans les 5 jours ouvrés	93 %
Délai moyen de réponse	1,5 jours

90 % des courriels font l'objet d'un accusé de réception. 93 % des réponses sont adressées dans le délai de 5 jours ouvrés.

Une note de service a été diffusée le 5 juillet 2019 à l'ensemble des agents afin de rappeler les engagements de service de la préfecture en matière de suivi des courriels.

Les suggestions/réclamations

La préfecture permet aux usagers de transmettre leurs suggestions/réclamations au moyen d'un formulaire et d'une urne dans les halls d'accueil ou d'une page dédiée sur le site internet. Afin de préserver l'anonymat des agents d'accueil tout en permettant leur identification en interne, un cavalier de bureau revêtu de leur matricule est mis en évidence sur leur guichet.

Au 31 juillet 2019, 27 réclamations ont été déposées. 85 % ont été traitées dans le délai de 15 jours ouvrés, avec un délai moyen de réponse de 4 jours. Les réclamations ont donné lieu à des mesures correctives, comme par exemple la publication de tutoriels sur la prise de rendez-vous sur le site internet, la mise en évidence de certaines informations fréquemment recherchées, l'amélioration de certains formulaires, ...

Le programme Transparence

Le programme national Transparence prévoit la publication d'indicateurs par toutes les préfectures. Les résultats sont intégrés au dossier remis aux participants.

Taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres	70 %
Délai moyen de délivrance des CNI-passeports	22 jours
Délai moyen de délivrance des permis de conduire	12 jours
Délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules	5 jours
Taux d'appels aboutis en préfecture de la Haute-Savoie	94 %
Score d'effort ressenti par les usagers pour les télé-procédures	3,4/5

Les délais de rendez-vous en mairie pour les demandes de CNI/Passeports

Une enquête-mystère trimestrielle est réalisée par le référent Qualité auprès des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour les demandes de CNI / Passeport. Les délais de rendez-vous proposés par les mairies se sont considérablement améliorés, grâce à la promotion du rendez-vous en ligne et à des actions de communication sur les résultats obtenus.

En mai 2019, le délai moyen était de 18 jours calendaires (période de forte activité). En septembre, il est de 10 jours calendaires.

Actions réalisées en 2018/2019 :

De nombreuses actions destinées à améliorer les conditions d'accueil des usagers ont été réalisées en 2018/2019, notamment :

- 1) Généralisation de l'accueil sur rendez-vous
- 2) Travaux d'aménagement des locaux (accueil regroupé sur 2 sites)
- 3) Aménagement d'un bureau pour les points numériques
- 4) Installation d'une ligne de confidentialité (cité administrative)
- 5) Installation de points d'écriture
- 6) Installation d'un photocopieur (cité administrative)
- 7) Actualisation de la signalétique extérieure et intérieure
- 8) Installation de cavaliers de bureau (avec n° de matricule des agents)
- 9) Révision du contenu du serveur vocal interactif 24h/24
- 10) Refonte/Actualisation du site Internet (DRCL, Etrangers)
- 11) Optimisation de l'utilisation des téléphones (renvoi d'appels, répondeur)
- 12) Mise en place d'un numéro de téléphone unique en Haute-Savoie pour contacter la préfecture, les sous-préfectures et les directions départementales interministérielles (Automne 2019)

Utilisation de courriers et courriels-types

Les services de la préfecture privilégient l'utilisation de courriers et de courriels types, de manière à harmoniser et sécuriser les réponses aux usagers et simplifier le travail des agents. Quelques exemples sont présentés aux membres du comité local des usagers.

3. Recueil des suggestions du comité local des usagers

- Nécessité de maintenir ou développer des points numériques dans les mois qui viennent (pour accompagner les réformes et les usagers en difficulté avec le numérique).
Les Maisons France Service sont appelées à offrir un tel service ; 4 labellisations sont prévues en Haute-Savoie d'ici la fin de l'année. L'objectif sera d'installer une Maison France Service par canton
- Ajouter sur le site internet des services de l'État un lien vers le site de toutes les mairies du département équipées d'un dispositif de recueil pour les CNI/Passeport (RDV on line ou lien direct vers le site de la mairie).
- Vigilance sur les usagers, en difficulté pour obtenir un rendez-vous, qui se retrouvent avec un titre de séjour expiré
- Le délégué du défenseur des droits précise ne jamais avoir de réclamation sur le fonctionnement de la préfecture

4. Conclusion et visite des locaux

Le référent Qualité adressera le compte-rendu de cette réunion à chaque participant, et le publiera sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie. L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée. Une visite des espaces d'accueil est proposé aux représentants des usagers.

Pour le préfet,
La secrétaire générale



Florence Gouache

