

Compte-rendu

Réunion du comité local des usagers « Qual-e-pref »

Mardi 27 septembre 2022, 15h00, salle n°16 de la direction des services départementaux de l'éducation nationale à Bourges

Mission pilotage qualité

Affaire suivie par : Charline LEBLANC et François-Xavier PRIEUR
Tél : 02 48 67 36 93 / 02 48 67 36 79
charline.leblanc@cher.gouv.fr / francois-xavier.prieur@cher.gouv.fr

Président :

M. Carl ACCETTONE

Secrétaire général de la préfecture du Cher

Participants :

M. Gilles AUDOT	Association « UFC Que Choisir » du Cher
M. Gilles BEDU	Fédération départementale de « Familles de France »
M. Alain BELHADJ	Délégué du défenseur des droits
M ^{me} Véronique BOUVELLE	Préfecture – Stagiaire de l'institut national du service public
M. Jean-Michel BRUNET	Préfecture – Directeur de la citoyenneté (DC)
M ^{me} Christelle GUENARD	Préfecture – Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication (BREC)
M ^{me} Jocelyne LANGILLIER	Préfecture – Cheffe du bureau de la réglementation générale et des élections
M ^{me} Charline LEBLANC	Préfecture – Secrétariat général commun départemental – Assistante qualité
M ^{me} Nathalie LHERMENIER	Préfecture – Cheffe du centre d'expertise et de ressources titres CNI-passeports (CERT)
M ^{me} Nicole MASSICOT	Union départementale des associations familiales
M. François-Xavier PRIEUR	Préfecture – Secrétariat général commun départemental – Chargé de mission pilotage/qualité

Le mardi 27 septembre 2022, à 15 heures, le comité local des usagers de la préfecture du Cher s'est réuni sous la présidence de M. Carl ACCETTONE, secrétaire général de la préfecture.

Monsieur le secrétaire général ouvre la séance en remerciant les membres du comité d'être présents à cette réunion. Il rappelle que la précédente s'est déroulée au mois de février 2021 et qu'il lui importe d'associer pleinement les usagers dans la démarche qualité engagée depuis plusieurs années.

Après un tour de table, monsieur le secrétaire général donne la parole à la mission pilotage/qualité pour la présentation du bilan qualité de l'année précédente.

Bilan qualité 2021

La présentation du bilan qualité débute par la description des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée entre le 22 mars et le 2 avril 2021.

À cette occasion, 159 usagers ont répondu au questionnaire, ce qui permet de considérer que les résultats sont exploitables. Une moyenne de 95 % d'usagers ont déclaré être satisfaits de la qualité de l'accueil.

Les commentaires qualitatifs ont permis d'identifier deux pistes d'amélioration. La première est relative aux compétences en anglais des agents d'accueil. Monsieur le secrétaire général précise que la plupart des personnes accueillies à l'accueil physique sont des étrangers et que certains ne parlent pas toujours français.

La seconde piste d'amélioration est de renforcer l'affichage sur les mesures sanitaires dans le contexte de cette période. Monsieur le secrétaire général ajoute que malgré la levée de ces contraintes, les agents d'accueil continuent à porter des masques.

La présentation du bilan se poursuit par l'analyse des indicateurs.

Les demandes d'informations, les suggestions et les réclamations se sont élevées à 115, avec une nette majorité (82 %) de courriels ou de formulaires saisis sur le site internet et un cinquième de courriers postaux. Monsieur le secrétaire général rappelle que ce sont les demandes d'informations générales qui rentrent dans le périmètre de « Qual-e-pref » et non les demandes concernant des dossiers en cours.

Concernant les délivrances de cartes nationales d'identité (CNI) et de passeports, le délai de traitement est passé de six jours en 2020 à dix jours en 2021. Monsieur le secrétaire général indique que ce délai s'est encore allongé depuis pour passer à près de deux mois. Il précise que ce phénomène s'observe également dans l'ensemble des autres CERT CNI-passeports au niveau national. Il ajoute qu'en conséquence, un plan d'urgence a été mis en place. Aussi, quatorze personnes ont été recrutées dans ce cadre et des agents travaillent le samedi sur la base du volontariat.

Les délais de traitement des titres de séjour, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement, se sont également allongés entre 2020 et 2021. En ce qui concerne les premières demandes, ils sont passés de soixante-sept à quatre-vingt-sept jours tout en restant conformes à l'objectif national de quatre-vingt-dix jours. En revanche, les délais pour le traitement des demandes de renouvellement de titres de séjour sont passés de cinquante-trois à cinquante-quatre jours, au-delà de l'objectif national fixé à trente jours.

Monsieur le secrétaire général explique que plusieurs facteurs peuvent l'expliquer. En 2021, l'une des conséquences du « Brexit » a été de contraindre les citoyens britanniques à demander un titre de séjour pour pouvoir continuer à résider sur le territoire français, ce qui a accru le nombre de premières demandes. En 2022, le phénomène s'est répété suite aux mouvements migratoires entraînés par la guerre en Ukraine. Par ailleurs, le ministère de l'Intérieur demande aux services déconcentrés qu'ils veillent à ne pas délivrer de titres à des étrangers dont le comportement est incompatible avec la vie en société sur notre territoire. Par conséquent, les procédures de vérification deviennent de plus en plus lourdes et font intervenir d'autres structures comme les mairies ou les services de sécurité.

Le taux d'appels téléphoniques décrochés n'a pas varié et se stabilise autour de 91 %, ce qui est au-dessus de l'objectif national (90%). Sur l'ensemble de ces appels décrochés, 96 % l'ont été en moins de cinq sonneries.

Les mises à jour du site internet ont toutes été réalisées en moins de trois jours après les demandes formulées par les services, ce qui est conforme à l'objectif fixé par le référentiel « qual-e-pref ».

Le taux de connexions au site internet dépasse les 10 %, quand l'objectif national est de 5 %. De même, le taux d'engagement sur les réseaux sociaux dépasse l'objectif national de 2 %. La cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication précise qu'en 2021, la préfecture était active sur « Facebook » et « Twitter » et que depuis 2022 elle l'est aussi sur « Instagram » pour viser un nouveau public.

Le taux de fraudes détectées par le CERT CNI-passeports a été de 0,58 ‰ en 2021 pour un objectif national de 0,5 ‰. En revanche, le taux de fraudes détectées par le bureau des migrations et de l'intégration s'élève à 1,87 ‰ quand l'objectif national est de 5 ‰. Monsieur le secrétaire général explique que la détection de la fraude suit une logique sérielle puisque la découverte d'une fraude permet de neutraliser des réseaux de fraudeurs. Il ajoute que, par ailleurs, une vigilance constante est exercée par les agents à ce sujet. Le rattrapage du retard ne se fait pas au détriment de la lutte contre la fraude.

Enquête de satisfaction 2022

L'enquête s'est déroulée au mois d'avril 2022 et a permis de recueillir l'avis de cent vingt-trois usagers. 76 % d'entre eux étaient concernés par une démarche pour un titre de séjour, 18 % pour bénéficier de l'accompagnement du point d'appui numérique et 6 % souhaitaient un renseignement.

Monsieur le secrétaire général signale que si l'accueil physique ne se fait que sur rendez-vous, la pratique est de les accueillir même si ces personnes n'en ont pas pris pour les renseigner sur d'autres démarches. Il souligne que l'intérêt des rendez-vous est d'éviter les déplacements des usagers mais que le point d'appui numérique est une alternative présente.

M^{me} Nicole MASSICOT demande quel est le profil des usagers du point d'appui numérique et notamment s'ils sont âgés. Monsieur le directeur de la citoyenneté répond que peuvent se présenter des personnes éloignées du numérique d'âges variés et que des jeunes sont parfois mal à l'aise avec la dématérialisation.

M. Gilles AUDOT s'étonne que les usagers ne soient pas envoyés vers « France Services » qui dispose d'un meilleur maillage. Monsieur le secrétaire général confirme que « France Services » est le pilier du dispositif et que la préfecture s'inscrit en complément de l'offre fournie aux usagers.

La mission pilotage/qualité a pu identifier deux pistes d'amélioration suite à cette enquête. La première consiste à renforcer la communication à propos de la possibilité de prendre les rendez-vous en ligne afin de réduire les demandes par téléphone. Monsieur le secrétaire général indique que les appels téléphoniques submergent les services alors que ce flux pourrait être en partie détourné vers le site internet bien que nombre d'usagers vont naturellement téléphoner sans avoir le réflexe de consulter le site.

La seconde piste d'amélioration est d'améliorer la communication concernant le lieu d'accueil physique des usagers, lequel est situé rue Henri Ducrot et non place Marcel Plaisant qui est l'adresse indiquée sur « Google » et essentiellement empruntée par les agents. Monsieur le secrétaire général se dit cependant conscient de la complexité de faire modifier ces informations sur « Google » notamment.

Monsieur le directeur de la citoyenneté précise que la décision de rendre les rendez-vous obligatoires avait été prise en raison du contexte sanitaire. Toutefois, cette mesure sera pérennisée puisqu'elle a rendu les conditions d'accueil plus sereines, que ce soit pour les usagers ou pour les agents.

Rétroplanning

La mission pilotage/qualité présente les grandes étapes visant au renouvellement du label « qual-e-pref ». Un audit interne et un auto-diagnostic sont programmés dans le courant de l'automne et l'organisation d'ateliers s'ensuivra. L'audit externe est prévu pour le mois de janvier 2023.

Indicateurs de l'année 2022

Après la présentation des indicateurs de 2022, monsieur le secrétaire général indique que la mutualisation du standard avec ceux d'Eure-et-Loir et du Loiret est une chance pour les usagers de ces trois départements qui peuvent contacter la préfecture tous les jours de la semaine, vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Plan d'action

La mission pilotage/qualité présente le plan d'action en précisant qu'il est amené à évoluer en permanence, selon les pistes d'amélioration qui se dégagent de différents canaux : enquêtes de satisfaction, audits, suggestions des agents et des usagers ou bien encore suggestions des membres du comité local des usagers ou du comité de pilotage.

Monsieur le secrétaire général profite de certains exemples contenus dans le plan d'action pour évoquer la question de la sécurité. Il évoque le drame qui s'est déroulé en octobre 2011 ainsi que le contexte de menace terroriste pour rappeler que si la majorité des usagers sont calmes, le risque est toujours présent. Il insiste sur le droit des agents d'être protégés. Il informe les membres du comité qu'une réflexion est actuellement engagée afin d'effectuer des travaux en ce sens. Monsieur le directeur de la citoyenneté ajoute que si le département est calme, certains usagers peuvent faire part de leur mécontentement à l'encontre de sujets politiques et s'en prendre aux agents d'accueil que ces sujets dépassent.

Services publics +

La mission pilotage/qualité rappelle que le déploiement du dispositif « Services Publics + » est en cours dans le département. S'il concerne l'ensemble des services publics relevant de l'État, il fait actuellement l'enjeu d'un renforcement au sein de l'administration territoriale de l'État, que ce soit dans les préfectures ou dans les directions départementales interministérielles.

Le programme « transparence », qui consiste à publier les résultats des services publics est déjà opérationnel en ce qui concerne la préfecture, le groupement de gendarmerie départementale et la direction départementale de la sécurité publique. Des référents ont été désignés dans chacune des structures concernées et un suivi est exercé sur les messages d'usagers laissés sur la plateforme « je donne mon avis », auparavant dénommée « vox usagers ».

Il reste à mener des auto-diagnostics pour s'engager dans la voie de l'amélioration continue. Par ailleurs, il est envisagé de fusionner le comité local des usagers avec le futur comité local d'amélioration continue qui sera composé d'associations représentatives des usagers de la préfecture, de la direction départementale des territoires et de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations.

M. Gilles AUDOT souhaite savoir si ce dispositif fera l'objet d'une certification à l'instar de « qual-e-pref ». Monsieur le secrétaire général lui répond que ce n'est pas encore à l'ordre du jour et qu'il s'agit d'engagements que l'administration respectera sans qu'un organisme de certification soit mandaté pour le vérifier.

Questions diverses

Monsieur le secrétaire général demande aux membres du comité s'ils ont des questions ou des suggestions.

M. Alain BELHADJ affirme que le taux de satisfaction des usagers ne l'étonne pas. Il s'appuie notamment sur la comparaison entre les données chiffrées du Cher et celles des autres départements de la région. Il a noté que seuls 6 % des dossiers qui lui ont été confiés en tant que délégué du défenseur des droits concernent la préfecture, quand ce chiffre atteint 15-20 % dans les autres départements. Il en profite pour saluer la qualité des échanges qu'il peut entretenir avec les services de la préfecture du Cher.

M. Alain BELHADJ remarque que l'agence nationale des titres sécurisés aurait dû mener une campagne de communication plus poussée concernant la dématérialisation des procédures. Il précise que les mairies ne devraient pas s'avancer sur les délais de délivrance des titres, dans la mesure où elles n'ont pas connaissance des stocks traités par le CERT.

M. Gilles AUDOT intervient pour faire part de son inquiétude quant à « services publics + ». En effet, il craint que les associations n'aient pas le temps nécessaire pour participer à des instances qui se multiplient. Monsieur le secrétaire général répond qu'il ne s'agit que d'une instance par an.

M^{me} Nicole MASSICOT demande si la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations fera partie du périmètre « services publics + ». Elle tient à souligner que le dossier qu'elle a transmis à cette structure pour bénéficier de la dotation globale de financement en décembre 2021 a été traité en juin 2022.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h10.

Fait à Bourges, le **15 OCT. 2022**

Le secrétaire général de la préfecture



Carl ACCETTONE