

Compte rendu Comité Local des Usagers du 16 février 2021

Secrétariat Général Commun Départemental

Mission Pilotage - Qualité

Affaire suivie par : Annick Torres

Tél : 02 48 67 35 46

annick.torres@cher.gouv.fr



Président :

Mme LEDUC	Secrétaire Générale
-----------	---------------------

Participants :

M. LAGONOTTE	UDAF du Cher
M. PERSONNAT	UFC « Que Choisir » du Cher
M. CLOUP	Chef du SIDSIC - SGCD
Mme GRALL	Directrice de la citoyenneté – DC
Mme GUENARD,	Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication (BREC) – DSC
Mme LHERMENIER	Cheffe du CERT CNI-Passeports – DC
Mme MARTIN	Directrice du secrétariat général commun départemental - SGCD
Mme MOREAU-VAREILLES	Référente fraude départementale - SG
Mme NICOLICH	Directrice de l'action territoriale -DAT
Mme SCHMIT	Cheffe du bureau des migrations et de l'intégration (BMI) – DC
Mme TORRES	Responsable qualité - SGCD

Personnes excusées :

Mme AUDRY	Chambre des Métiers et de l'Artisanat du Cher
M. BEAUME	Association des Paralysés de France – délégation du Cher - APF-
M. BELHADJ	Représentant du défenseur des droits
Mme BERTHOMMIER	Association « Accueil et promotion » du Cher
Mme GUEGUEN	Fédération Départementale des Familles de France
M. JANSONNIE	Association Force ouvrière des Consommateurs -AFOC Bourges
M. LACOUR	Association des Maires du Cher
M. STEPHANT	Directeur des sécurités et de la communication - DSC

La réunion du Comité Local des Usagers (CLU) s'est déroulée sous la présidence de Madame Régine Leduc, secrétaire générale de la préfecture du Cher, le mardi 16 février 2021 à 14h00.

Madame la secrétaire générale remercie les membres présents en audio-conférence et en présentiel ayant accepté de participer à cette réunion du CLU. Elle propose qu'un tour de table soit fait afin que les membres du comité en audio-conférence (MM. Lagonotte et Personnat ainsi que Mme Lhermenier) situent les membres en présentiel.

Elle rappelle que cette instance a vocation à se réunir, conformément au référentiel, *a minima* une fois par an.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

- 1/ Présentation du bilan qualité 2020,
- 2/ Présentation du plan d'actions mis en place au titre de 2021,
- 3/ Présentation du dispositif SERVICES PUBLICS +,
- 4/ Recueil des souhaits et suggestions de la part des associations et professionnels,
- 5/ Questions diverses.

En déclaration liminaire, Madame la secrétaire générale précise qu'en application du référentiel, un audit de suivi doit être effectué dans le délai de 18 mois suivant la labellisation, soit au plus tard le 18 juin 2021, cependant un report de 2 mois vient d'être accordé par le ministère de l'intérieur, pour tenir compte du contexte sanitaire.

Dans le cas de la préfecture du Cher, ce report pourrait aller jusqu'au 18 août 2021.

Cependant, la préfecture a choisi de ne décaler que de 15 jours afin d'obtenir la reconduction du label avant l'été.

Les dates suivantes ont donc été arrêtées :

- enquête de satisfaction : semaines du 22 mars au 01 avril 2021,
- audit de suivi interne : le 22 avril 2021,
- audit de suivi externe : le 22 juin 2021, *date communiquée post réunion par la SOCOTEC.*

Enfin, comme cela avait été précisé lors du précédent comité du 24 novembre 2020, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) (ministère de la transformation et de la fonction publique), vient de lancer le nouveau dispositif « SERVICES PUBLICS + » qui reprend les engagements du module 1 du référentiel Qual-e-Préf (ex-engagements du référentiel Marianne) et qui intègre le programme « Transparence » et, à terme, le programme « Voxusagers », qui permet à l'utilisateur de s'exprimer en direct sur le site internet.

Une instruction ministérielle, à l'attention du réseau territorial des préfectures et des directions départementales interministérielles, est actuellement à la signature du secrétaire général du ministère de l'intérieur.

À la question d'un usager qui demande si ce report est seulement prévisionnel et s'il peut être prolongé, Mme la secrétaire générale précise que la préfecture ne souhaite pas une prolongation.

En l'absence de nouvelles questions, elle donne la parole à Mme Torres pour la présentation des différents points inscrits à l'ordre du jour.

I- Présentation du bilan qualité 2020 (annexe 1)

Mme Torres rappelle que les résultats du présent bilan doivent nous permettre d'évaluer la qualité de service et le respect des exigences du référentiel dans lequel la préfecture s'est engagée sur les 33 engagements des modules retenus, pour mémoire, le module obligatoire n°1 : relation générale avec les usagers, le module n° 2 délivrance de titres (hors titres étrangers) du fait de l'hébergement du CERT CNI-Passeports et enfin le module n° 3 délivrance de titres destinés aux usagers étrangers.

1- Les résultats de l'enquête de satisfaction 2020

L'enquête s'est déroulée en septembre 2020, les résultats sont très favorables. Malgré la crise sanitaire, la préfecture a pu mettre en œuvre très rapidement les améliorations souhaitées par les usagers, il s'agit de :

- améliorer l'attente des usagers qui sont accompagnés, en ajoutant un siège à chaque guichet,
- déplacer l'urne des réclamations / suggestions du côté de la sortie afin qu'elle soit plus visible,
- actualiser l'affichage dans le hall d'accueil avec la nouvelle charte graphique,
- enfin, simplifier l'arborescence du site internet pour une meilleure lecture par l'utilisateur, ce travail est en cours, il est effectué par le bureau de la communication.

↳ pas de remarques de la part des représentants des usagers

2- Les demandes d'information – réclamations et suggestions des usagers

Au titre de 2020, leur nombre est très limité : 42 demandes en tout (contre 78 en 2019).

En parallèle, les services de la direction de la citoyenneté ont eu beaucoup de réclamations mais qui n'entrent pas dans le périmètre Qual-e-pref, réservé aux seules réclamations n'entraînant pas de recours contentieux, ni de demande d'intervention d'un élu ou d'un particulier ni ne relevant pas d'une demande d'information.

Ces réclamations touchent essentiellement l'état d'avancement de leur titre, le service a malgré tout répondu à l'ensemble de ces réclamations, dans le respect des délais imposés dans le cadre de Qual-e-pref.

↳ pas de remarques de la part des représentants des usagers

3- Les indicateurs de qualité :

- Les délais moyens de traitement des titres sont meilleurs que les objectifs nationaux. Il faut savoir que le délai indiqué pour le renouvellement des cartes de séjour, bien qu'apparaissant très dégradé, correspond à la liquidation de dossiers anciens au moment du confinement. Cela a permis de déstocker.

- Le taux d'appels décrochés et les connexions internet
Sur ces 2 items les résultats sont excellents et n'appellent pas de commentaires particulier.

- La fraude

Le résultat du taux de dossiers de fraude détectés au bureau des étrangers est perfectible. Cependant, Mme la secrétaire générale souligne le travail exceptionnel réalisé par la référente fraude, qui par ailleurs, est compétente sur tous les champs de la préfecture et ne peut pas conséquemment pas se polariser sur le bureau des migrations.

↳ en réponse aux usagers, il est précisé que la plupart des fraudes détectées sont classiques : faux documents pour justifier de périodes de travail dans d'autres départements, faux bulletins de salaire, faux justificatifs de domicile.

- La formation

Avec le confinement de 2020, peu de formations ont pu être mises en place.

Cependant le ministère a offert la possibilité de formations en e-learning, ce qui a permis à 26 agents de suivre la formation « valeurs du service public » qui incluait notamment un module en relation avec le management de la relation à l'utilisateur étranger (engagement n° 28).

↳ M. Lagonotte pour l'UDAF, s'interroge sur la qualité des formations e-learning, devant lui-même en mettre en place.

Mme Torres précise que l'agent est seul devant son écran et par conséquent découvre un nouveau mode de formation, cependant rien ne vaut le présentiel qui permet d'échanger au sein d'un groupe.

II- Présentation du plan d'actions (annexe 2)

Le plan d'actions 2021 est établi pour tenir compte d'une part des observations relevées lors du bilan qualité, lors de l'auto-diagnostic et enfin des échéances à venir.

Dans l'immédiat 12 actions ont été identifiées qui nécessitent une résolution avant la venue de l'auditeur interne, prévue le 22 avril 2021 (cf plan d'actions).

À noter que ce plan d'actions n'est pas figé et a vocation à évoluer en fonction des écarts qui pourraient être constatés.

Mme Torres précise qu'une résolution est en cours pour l'action n° 2, les résultats devraient être connus sous 2 jours.

Post réunion : l'action n°2 est désormais résolue

↳ M. Personnat pour l'UFC que choisir, demande en quoi consiste le plan de communication objet de l'action n°10.

Il s'agit des actions de communication qui doivent être menées par le préfet dans le respect des consignes nationales, déclinées au niveau local

Post réunion : le plan de communication (action n° 10) est terminé.

III – Présentation du dispositif « SERVICES PUBLICS + » (annexe 3)

Mi-janvier, le ministère nous a informé du lancement du programme « **Services Publics +** » à compter du jeudi 28 janvier après-midi.

↳ Ce nouveau programme se substitue au précédent référentiel Marianne, il s'inscrit dans la loi ESSOC (un état au service d'une société de confiance) du 10 août 2018 et vise à restaurer une relation de confiance entre les usagers et les administrations.

À noter, toutefois, que le ministère de l'intérieur a exclu le droit à l'erreur du périmètre « SP+ » qui doit être respecté.

↳ Il est axé autour de 4 piliers : la **Promesse** faite aux usagers, la **Preuve** du respect de cette promesse, l'**Écoute** des usagers et l'**Amélioration** continue à travers l'association des agents et des parties prenantes (usagers, élus...).

↳ Il est composé de 9 grands thèmes qui regroupent, pour l'essentiel, les engagements du module n° 1 du référentiel Qual-e-pref.

Cependant, il introduit des notions plus précises, telles que :

- possibilité de messagerie instantanée ('chat) : facilité à joindre un agent,
- ouverture à des horaires adaptés aux usagers exerçant une activité professionnelle,
- obtention, à chaque fois que cela est possible, des données de l'utilisateur via un échange entre administrations, sans avoir à solliciter de nouveau l'utilisateur, à terme, il s'agit de respecter les décrets du 18 janvier 2019 relatifs au « Dites-le nous une fois » :
 - 2019-31 -relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, expérimentée dans 4 régions jusqu'ici et,
 - 2019-33 fixant la liste des pièces justificatives que l'utilisateur n'est plus tenu de produire.
- affichage des résultats de la qualité sur le site « resultats-services-publics.gouv.fr »,
- possibilité pour l'utilisateur d'accéder à « Je donne mon avis - Voxusagers », plateforme collaborative dédiée, qui lui permet d'évaluer une démarche en ligne « à chaud ».

↳ - en réponse à un usager qui demande si ce dispositif sera en rédaction libre, il est indiqué que le ministère doit préciser tout prochainement le dispositif.

- peut-on dire que la crise COVID a pénalisé le travail réalisé ? Mme la secrétaire générale souligne que les équipes de la préfecture ont été fortement mobilisées pendant la crise COVID afin d'atteindre les objectifs courants mais aussi de répondre aux enjeux de gestion de crise et de déploiement des actions de soutien, notamment par le déploiement du plan de relance. Elle précise que, pendant le premier confinement, un important travail a été réalisé en présentiel et en télétravail qui a permis d'atteindre les objectifs initiaux et les nouveaux objectifs.

- y-a-t-il eu une recherche d'équilibre entre le télétravail et le présentiel ?

Actuellement, le taux de télétravail s'élève à 35 % et devrait se développer dans les semaines à venir sur la base du volontariat des agents et de l'accès aux applicatifs.

Il est important de faire un point sur les évolutions et de constater que cela est positif.

IV- Recueil des souhaits et suggestions de la part des associations et professionnels présents.

Les membres du comité n'ont pas de remarques à formuler.

Mme la secrétaire générale donne ensuite lecture d'un message envoyé par M. Belhadj qui n'a pu participer à cette réunion en raison de son agenda très contraint :

« Je n'ai aucune observation, sinon (et nous, délégués du défenseur des Droits dans le Cher, tenons à ce que cela soit dit publiquement durant votre réunion, voire inscrit dans le procès-verbal), notre très grand regret de voir prochainement partir Mme Catherine Grall qui aura su installer une grande et belle coopération avec nous et une confiance réciproque que nous souhaitons mettre en exergue.

Puisse le ou la remplaçante faire perdurer cette belle manière de travailler que nous souhaitons voir se poursuivre »

V – Questions diverses

En l'absence de questions, la séance est levée à 15h00.

La secrétaire générale,


Régine LFDUC

 <p>PRÉFET DU CHER <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p>BILAN QUALITÉ 2020</p>	<p>Secrétariat Général Commun Départemental</p> <p>Le 13 janvier 2021</p>
--	----------------------------------	---

Référentiel Qual-e-pref – version du 19 décembre 2018.

I – Résultats de l'enquête de satisfaction 2020

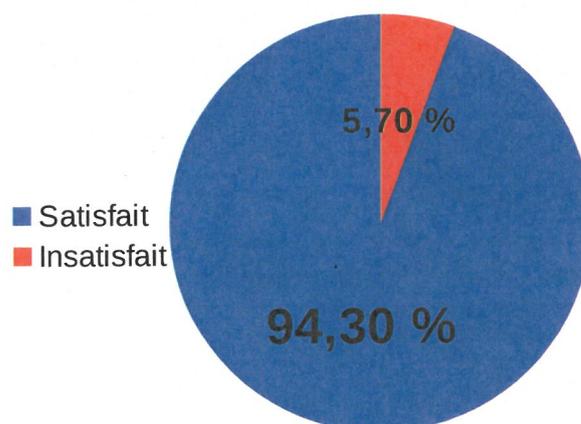
Qui sont les usagers interrogés ?

- 96,2 % sont des particuliers
- 1,9 % sont des professionnels
- 1,9 % sont des représentants d'une association

Quel est le motif de leur déplacement ?

Pour la majorité, 91 %, il concerne les titres étrangers à. Le point d'appui numérique étant fermé depuis la mise en place des restrictions sanitaires, seulement 9 % d'usagers sont venus pour des demandes de renseignements.

Taux de satisfaction global :



Les points positifs sur lesquels les usagers ont insisté :

- 97 % des usagers apprécient les mesures mises en place pour assurer la sécurité face à la Covid-19 (74 % très satisfait et 23 % satisfaits) ;
- 95,5 % des usagers sont satisfaits du confort et de la propreté de l'espace ;
- 98,5 % des usagers ont souligné la courtoisie et la disponibilité des agents de l'accueil ;
- 98 % des usagers affirment que les conditions de confidentialité sont respectées ;
- 99 % des usagers confirment que le langage utilisé par les agents est simple et compréhensible ;
- 95 % des usagers sont satisfaits de la gestion de la file d'attente pour le pré-accueil, 73 % ont attendu moins de 10 minutes.
- 92,8 % des usagers ont exprimé leur satisfaction concernant la qualité des renseignements téléphoniques.

La Préfecture du Cher va poursuivre ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus, pour cela, les axes suivants sont privilégiés :

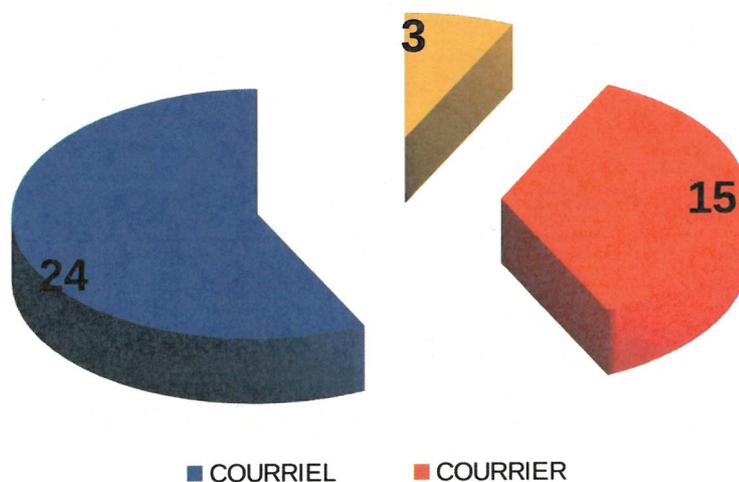
- Ajouter un siège à chaque guichet afin de permettre aux usagers accompagnés de pouvoir s'asseoir et ainsi optimiser le confort et la sérénité de l'utilisateur.
- Clarifier l'arborescence du site internet notamment dans la rubrique actualité afin de faciliter la navigation de l'utilisateur.
- Déplacer l'urne des réclamations/suggestions, actuellement située côté entrée, du côté de la sortie afin qu'elle soit plus visible.
- Actualiser les affichages à l'accueil selon la nouvelle charte graphique de l'État.

Ces actions ont été menées dans le courant 2020 et sont désormais opérationnelles, seule l'arborescence du site IDE est en cours.

II – Demandes d'information – réclamations – suggestions des usagers

En 2020, en raison notamment des conditions sanitaires exceptionnelles, les demandes d'information, réclamations, suggestions des usagers ont été quasi inexistantes (42 pour 78 en 2019) dans le périmètre Qual-e-pref s'entend.

Au 31 décembre 2020 :



QUESTIONS ET RECLAMATIONS 2020

COURRIEL	24	57%
COURRIER	15	36%
FICHES HALL	3	7%
TOTAL	42	

À noter, que les services ont eu beaucoup de réclamations / suggestions liées à des dossiers en cours, ces demandes n'entrent pas dans le périmètre Qual-e-pref. Les délais de réponse ont dans la mesure du possible, été respectés à l'identique des exigences du référentiel.

Les observations formulées par les usagers portent notamment sur :

- les horaires d'ouverture trop restreints,
- des questions diverses de réglementation : médailles, aide financière suite à licenciement, déclaration de randonnée, etc.,
- des questions qui s'adressent à d'autres administrations : par exemple les itinéraires de promenades et de randonnées,

- un problème d'accès à la page Facebook de la préfecture,
- des renseignements sur les concours de l'état,
- les élections, par exemple : le dépôt des candidatures.
- les candidatures spontanées.

III- Délais moyens de traitement des titres

Légende :

- résultat conforme voire meilleur que la cible
- résultat avec un écart inférieur à 25 % de la cible
- résultat avec un écart compris entre 25 % et 50 % de la cible
- résultat avec un écart supérieur à 50 % de la cible

Titres	Délai 2020 Traitement	Délai 2019 Traitement	Nombre de demandes envoyées au centre de fabrication + demandes rejetées en 2020	Cible nationale 2020
CNI / Passeports	5,9 j	14,90 j	212 356 (311 498 / 2019)	9 j
1ère carte de séjour *	81 j	64,90	357 (525 / 2019)	90 j
Renouvellement carte de séjour *	64 j	52,10	1 037 (1 438 / 2019)	30 j

En raison de la crise sanitaire, les demandes de titres CNI-Passeports ont considérablement chuté.

* Les chiffres du séjour, ci-dessus, sont arrêtés au 30 novembre 2020, les données du mois de décembre n'étant encore pas communiquées par le ministère.

IV- Appels décrochés / Connexions Internet

Nature de l'indicateur	Taux 2020	Résultat 2019	Cible nationale 2020
Taux d'appels décrochés	91,96 %	91,46 %	90,00 %
Taux de décrochés en – 5 sonneries	95 %	88,55 %	Indicateur Qualité Local
Mise à jour site Internet	100 %	90 %	Indicateur Qualité : dans le délai de 3 j ouvrés
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	5,53 %	5,15 %	2,00 %
Taux de connexions	12,41 %	8,25 %	5,00 %

Le taux de décrochés, malgré la crise sanitaire, est supérieur à la cible nationale en 2020.

V – Fraude

Nature de l'indicateur	Taux 2020	Résultat 2019	Cible nationale 2020
Taux dossiers fraude BMI **	3,10 ‰	7,18 ‰	5 ‰ // 5,71
Taux dossiers fraude CERT CNI-Passeports	0,54 ‰	0,28 ‰	0,5 ‰ // 0,54
Nombre de signalements transmis au procureur (art.40)	52	58	néant

** le taux de fraude BMI est arrêté au 30 novembre 2020, les données de décembre n'étant pas communiquées à ce jour.

VI – Formation

Pour mémoire, dans le respect des engagements :

- n° 4 - nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service (relation générale avec les usagers – accueil physique et téléphonique),
- n°s 23 et 33 – une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée,
- n° 28 – nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée (délivrance des titres destinées aux usagers étrangers), des formations sont organisées au niveau régional et également en local.

À noter que la fréquence de ces formations est fixée à 4 ans maximum. Elles concernent principalement, l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique, services de délivrance des titres étrangers, fraude) ainsi que les cadres.

Pour 2020, avec la crise sanitaire, la formation a été quasi inexistante. Le respect des engagements visés ci-dessus est difficilement exploitable.

Cependant, il faut noter :

- engagement n° 4 : 4 agents ont effectué la formation « accueil physique et téléphonique,
- engagements n°s 23 & 33 : aucune formation n'a été dispensée au titre de la fraude,
- engagement n° 28 : des modules e-learning ont été mis en place par le MI pendant le confinement qui ont permis à 26 agents de suivre le module « valeurs du service public ».

VII– Pilotage et échéances – 2020 / 2021

↪ L'enquête de satisfaction a été menée du 14 au 25 septembre 2020, la prochaine édition est programmée du **09 au 19 mars 2021**.

↪ Le Comité Local des Usagers a été réuni le 24 novembre 2020. Au titre de 2021, il sera réuni le **mardi 16 février 2021 de 14h30 à 16h00**.

↪ L'audit interne est programmé dans la deuxième semaine du mois d'**avril 2021**, un contact est d'ores et déjà établi avec M. Pascal GARCAULT, auditeur interne de la Préfecture du Loiret, via la cellule régionale de performance (CRP).

↪ L'audit externe doit avoir lieu **avant le 18 juin 2021** (soit 18 mois après la labellisation, le 18 décembre 2019) et sera réalisé par un auditeur externe de la SOCOTEC.

↪ Pour mémoire : la préfecture du CHER a obtenu la labellisation « Qual-e-pref » le **18 décembre 2019**. C'est le premier département de la région Centre Val de Loire à être labellisé. Elle fait partie des 12 préfectures labellisées au titre de 2019.

Cette campagne de labellisation s'est poursuivie sur 2020 avec 12 nouveaux sites.

La labellisation est valable 3 ans, soit jusqu'au 18 décembre 2022.

À ce jour, le CHER reste le seul département de la région Centre Val de Loire labellisé. Dans l'ensemble, les cinq autres départements se préparent pour la fin de l'année 2021.

↳ Les fiches de procédure et guides ont été actualisés avec la nouvelle marque de l'État. Ces documents doivent être relus, **avant le 15 février 2021**, pour d'éventuelles modifications, par les services concernés.

VIII – Conclusion

Le présent bilan qualité donnera lieu à un compte-rendu et à une information du personnel. Il sera présenté au comité technique de la préfecture lors de la prochaine réunion du début d'année 2021.

Il sera également communiqué aux membres du comité local des usagers lors de la réunion prévue en février.

Le plan d'actions joint au présent bilan est actualisé au fil de l'eau pour tenir compte des écarts/anomalies constatés.

L'enquête annuelle de satisfaction 2021 doit se dérouler au plus tard sur la quinzaine du 09 au 18 mars 2021, afin de pouvoir être produite au moment de l'audit interne.

À ce titre, un contact est pris avec Mme la Directrice de Cabinet, afin de voir s'il est envisageable de mettre Sarah WABLE à disposition sur les 6 demi-journées que compte la période visée ci-dessus. Sarah, actuellement contractuelle au sein du BREC, a déjà effectué l'enquête 2020 et connaît parfaitement la procédure.

La responsable Qualité

Annick TORRES

ACTIONS CORRECTRICES / PLANS D' ACTIONS / VÉRIFICATIONS

ÉCARTS OU DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATES / SOURCES

N°	CONSTATS / ÉCARTS / DYSFONCTIONNEMENTS	Référentiel QUAL-E-PREF	CONTEXTE LOCAL	Auto-diagnostic 08-02-21	RÉSULTATS ENQUÊTE 2020	Audit Interne Avril 2021	Audit Externe Juin 2021	ACTION PRÉVUE	ACTION EN COURS	ACTION RÉALISÉE	Échéance de réalisation	ACTION EFFICACE	NATURE DU PLAN D'ACTION	RESPONSABLE	VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ
11	Enquête de satisfaction 2021	III						X			23/03 au 01/04/21		Menée dans le hall et sur le site IDE d'après questionnaire mis en place sur l'outil SPHINX	RQ	
12	Audit Interne	V-2		X		X					22/04/21		Auto-diagnostic	TS SERVICES PERIMETRE GeP / RQ	
	Création d'un espace pour enfants	E6	X							X	31/12/20		L'espace enfant a été créé en novembre 2019	DC / BLS / RQ	Peinture aux pochoirs faite à l'automne 2020
	Affiche des engagements	E1 §1-1	X							X			Actualiser selon la nouvelle charte graphique	BREC / RQ	
	Affiche horaires	E1 §1-1	X							X			Affiche horaires actualisée avec les conditions d'accueil COVID et date de mise à jour.	DC - Pré-accueil / BREC	Affiche mise en ligne et affichée dans le hall d'accueil
	Logo Qual-e-pref :	V- démarches labellisation								X			Apposer le logo Qual-e-pref sur l'ensemble des fiches de procédure, guides, affiches, etc.	RQ	Action effectuée
	Réclamations/Suggestions	E3 § 3-1			X					X	23-10		Placer l'urne dédiée au niveau de la sortie des usagers pour plus de visibilité	RQ / BLS	
	Aménagement pour le confort de l'accueil	E6			X					X	23-10		Avec la diminution du nombre de sièges dans la salle d'attente, ajout d'un siège à chaque guichet d'accueil pour l'accompagnant	DC / BLS / RQ	
	Enquête de satisfaction 2020	III								X			Enquête de satisfaction réalisée du 15 au 25 septembre	DC RQ	104 réponses collectées : 95 réponses à l'accueil sur 311 visites et 9 réponses sur site internet. Analyse présentée à la SG le 30/09/2020
	MSAP – Communication		X							X	31/12/20		Mise à jour de la plaquette des MSAP	BREC / DAT / RQ	
	Confidentialité guichets étrangers	E6	X							X			Constat enquête de satisfaction 2019 : les usagers souhaitent davantage de confidentialité entre les guichets et la salle d'attente. Le positionnement des sièges avait été inversé, les usagers de la salle d'attente tournaient le dos aux guichets, cette installation ne donnait pas entière satisfaction, il était proposé d'installer des claustras afin de mieux isoler les guichets de la salle d'attente.	DC / PRE-ACCUEIL / BLS	Dans l'immédiat, avec la COVID-19 des aménagements ont été faits. Installation provisoire de claustras entre chaque guichet et réductions du nombre de sièges dans la salle d'attente. Cette installation devra dépendant être renforcée et les claustras fixées au sol
	Pré-accueil : installation d'une boucle auditive	E6	X					X					Usagers malentendants : examen sur l'utilité d'installer une boucle auditive. Question évoquée en 2015 lors de la mise en place de la signalétique pour PMR, écartée sur les conseils de l'association APF. Proposition de revoir ce type d'installation pour le guichet du pré-accueil en concertation avec l'APF	DC / BLS / RQ	Compte-tenu des retours sur la fiabilité de ces boucles, Action à annuler au prochain comité de suivi → 03-11-20 – FAIT

 <p>PRÉFET DU CHER Liberté Égalité Fraternité</p>	<p>SERVICES PUBLICS +</p>	<p>Secrétariat Général Commun Départemental Mission Pilotage et Qualité le 28 janvier 2021</p>
---	----------------------------------	--

Contexte :

Dans le cadre du programme **Action publique 2022**, visant à transformer en profondeur l'action publique de l'État, le gouvernement s'est fixé, parmi plusieurs objectifs prioritaires, celui d'améliorer la qualité des services publics, en développant une relation de confiance entre les usagers et des administrations engagées à délivrer une information plus transparente sur la qualité de leurs services.

Descriptif :

SERVICES PUBLICS + est un dispositif piloté par la DITP (direction interministérielle de la transformation publique) placée sous l'autorité du Ministre de l'Action et des Comptes Publics (Ministère de l'Économie et des Finances).

Pour la mise en œuvre de ce dispositif, l'ensemble des programmes existants, visés dans le tableau ci-dessous, sera unifié au sein d'une même plateforme (application web).

Les DDI seront destinataires des mêmes informations.

Calendrier :

- ↳ **Lancement officiel le 28 janvier 2021 après-midi**, à l'issue du comité stratégique de la relation usagers qui se tient le 28 janvier au matin,
- ↳ **Affichage** en préfecture et sur le site IDE le **28 janvier après-midi**, dès feu vert de la DICOM
- ↳ Mise en ligne de la **plateforme dédiée : fin janvier / début février**,
- ↳ Mise en ligne sur le site **service-public.fr de la plateforme accessible aux usagers : mars – juin 2021**.

Contenu :

Programmes	Piliers	Mise en oeuvre
<p>Marianne</p>	<p>Promesse</p>	<p>9 engagements « ex-Marianne » + proches 1/ dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, 2/ nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne, 3/ vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle, + efficaces 4/ nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande, 5/ vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier, 6/ vous avez accès à nos résultats de qualité de service, + simples 7/ vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier vos démarches 8/ nous développons en permanence nos compétences et nous nous améliorons en continu 9/ nous sommes éco-responsables.</p>
<p>Transparence</p>	<p>Preuve</p>	<p>1/ le taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres (donnée nationale), 2/ le taux d'appels décrochés en préfecture (donnée locale), 2/ le délai moyen de délivrance des titres CNI-Passeports (donnée CERT régional → Bourges pour nous), 3/ le délai moyen de délivrance des permis de conduire (donnée CERT régional → Grasse pour nous), 4/ le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculations (donnée nationale), 5/ le score d'effort ressenti par les usagers pour les téléprocédures (PC et CIV) donnée nationale.</p>
<p>Voxusagers</p>	<p>Écoute des usagers</p>	<p>Expérimenté dans 2 préfectures (Gard, Hérault) depuis fin 2019, permet à l'utilisateur de partager de manière transparente son expérience et son avis sur les services publics. C'est un outil complémentaire aux enquêtes de satisfaction déjà pratiquées dans le cadre de Qual-e-pref.</p>
<p>=</p>	<p>Amélioration continue</p>	<p>Auto-évaluation des engagements SP+ (ex-engagements Marianne) et plan d'actions réalisé à l'aide d'une plateforme dédiée.</p>

Concrètement :

1^{er} : afficher les engagements SP+, le 28 janvier 2021,

2^e : réceptionner une matrice de correspondance permettant de situer les engagements SP+ par rapport à la démarche QeP et des autres dispositifs conduits par le MI. Le MI-DMAT-BQPPAT doit la transmettre au réseau des RQ,

3^e : sensibiliser et former les managers et les agents concernés par SP+,

4^e : communiquer et assurer la visibilité des engagements SP+ vis-à-vis des usagers,

5^e : intégrer SP+ dans la démarche d'amélioration continue du service (notamment QeP) pour tendre progressivement vers le respect de l'ensemble des engagements (sur la base d'une mesure régulière des résultats de qualité de service, cf. Transparence déjà mis en œuvre, et de l'auto-évaluation).

6^e : déployer de SP+ dans les directions départementales interministérielles également.
