



**Mission Coordination, Modernisation
et Performance**

Rouen, le **31 MAI 2022**

Affaire suivie par Mme Magalie DECLÈVES
Tél. : 02 76 78 32 04
Mél : magalie.decleves@seine-maritime.gouv.fr

**Comité local des usagers
27/04/2022**

Participants :

Sous la présidence de Mme la secrétaire générale de la préfecture de la Seine-Maritime, Béatrice STEFFAN, se sont réunis :

- Jean-François COURTOIS, Directeur de la Direction des Migrations et de l'Intégration (DMI)
- Marc RENAUD, Directeur de la Direction de la Citoyenneté et de la Légalité (DCL)
- Bernard COUSIN, Directeur de la Direction de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial (DCPPAT)
- Camille LEMAIRE, Adjointe à la cheffe du Service Régional et Départemental de la Communication Interministérielle (SRDCI)
- Patrick ELDIN, Directeur du Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD)
- Fabienne CASTETS, Cheffe du Service des Moyens Généraux (SGCD-SMG)
- Simon CRUCHET, Chef du Bureau de la Relation à l'utilisateur (SGCD-SMG-BRU)
- Sarah SOUILLARD, Service civique au point d'accueil numérique (SGCD-SMG-BRU- PAN)
- Nadine STIPANOVIC, Chargée de mission modernisation à la Mission Coordination Modernisation Performance (SGCD-CoMoPerf)
- Magalie DECLÈVES, Chargée de mission performance – Référente Qualité à la Mission Coordination Modernisation Performance (SGCD-CoMoPerf)
- Clarisse CHEVALIER, Directrice de l'Office National des Combattants et des Victimes de Guerre (ONAC-VG)
- Docteur DULIEU, médecin référent des commissions médicales
- Jean-François LEMESLE, Président de l'association des maires ruraux de la Seine-Maritime
- Alain ROUZIÈS, Vice-président de l'association locale de Rouen de l'UFC Que Choisir
- Marie-Christine VITET, Déléguée du défenseur des droits

Pièces jointes : diaporama de présentation et dossier « réponses-type »

Madame la secrétaire générale ouvre la séance en invitant les participants à se présenter. À l'issue du tour de table, la référente qualité précise que Mobilians a indiqué qu'un de ses représentants assisterait à ce comité local des usagers (CLU), mais qu'il n'est finalement pas présent. Elle ajoute que l'association des maires de la Seine-Maritime et France Terre d'Asile se sont excusées de ne pas pouvoir assister à cette réunion, car leur agenda ne le permettait pas. Enfin, les autres associations conviées n'ont pas répondu à l'invitation.

Pour une parfaite information de tous, Madame la secrétaire générale passe en revue la liste des représentants des associations et de l'administration qui ont été conviés à ce CLU. Elle remercie ensuite les personnes présentes pour leur implication et l'intérêt qu'elles portent à la démarche d'amélioration de la qualité au sein des services préfectoraux. Elle précise qu'il s'agit effectivement de préserver la qualité de la relation à l'utilisateur et d'accompagner celui-ci dans les multiples téléprocédures afin d'éviter la fracture numérique. Madame la secrétaire générale précise par ailleurs que des points d'accueil numérique sont à la disposition des usagers à la préfecture et dans les sous-préfectures, mais également dans les Espaces France Services. Elle rappelle ensuite que le CLU permet aux associations de contribuer à la réflexion sur la relation avec les usagers, de donner leur avis et de faire des propositions quant à l'amélioration de l'accueil en préfecture. Elle ajoute que le CLU se réunit généralement une fois par an, mais qu'il n'a pas été réuni en Seine-Maritime depuis 2016, car il a été mis en suspens dans le cadre de la réforme « Plan Préfectures Nouvelle Génération » (PPNG), mais aussi de l'épidémie de la COVID 19.

Madame la secrétaire générale présente ensuite l'ordre du jour.

Monsieur Rouziès, représentant d'UFC Que choisir, demande à prendre la parole en précisant qu'il assiste pour la première fois au CLU et qu'il a en amont cherché à comprendre comment fonctionnait le CLU et l'accueil des usagers en préfecture. Il indique avoir lu le compte-rendu du dernier CLU. Il informe ensuite avoir testé l'accueil de la préfecture via divers canaux (téléphone, accueil physique,...) et dit regretter de ne pas pouvoir entrer à la préfecture plus aisément sans convocation.

Madame Declèves intervient en rappelant que tous les membres du CLU ont reçu une invitation et qu'il leur a été rappelé que ce document était indispensable pour accéder à la préfecture.

Madame la secrétaire générale rappelle que ce sont des règles à respecter notamment dans le cadre du plan vigipirate et que ces consignes sont inscrites sur toutes les convocations et invitations. Il faut par ailleurs être muni d'une pièce d'identité.

Monsieur Rouziès ayant effectué différents tests, il s'étonne de ne pas avoir reçu une réponse plus précise de la part de l'agent d'accueil quant à la délivrance des passeports d'urgence.

Madame la secrétaire générale rappelle que les agents d'accueil apportent une réponse de premier niveau et que ces informations sont également disponibles sur le site internet. Elle précise également dans quel cadre des passeports d'urgence sont délivrés par les préfectures. Elle ajoute que ce sont désormais les mairies qui procèdent au recueil des données préalables à la délivrance de ce type de titres.

Enfin, monsieur Rouziès dit regretter de ne pas avoir reçu un ordre du jour détaillé du présent CLU.

Madame la secrétaire générale indique qu'elle veillera à ce qu'un ordre du jour détaillé soit envoyé en amont du prochain CLU. Elle passe ensuite la parole à la référente qualité.

1. Rétrospective des actions menées par la préfecture pour améliorer la qualité de l'accueil

Madame Declèves fait un point sur les actions qui ont été menées et qui ont contribué à améliorer la qualité de la relation avec les usagers. Elle commence par la mise en place de l'accueil en préfecture uniquement sur rendez-vous ou sur convocation depuis mai 2020. Elle précise que cette organisation a été mise en place suite au déconfinement afin d'adapter l'accueil à la situation sanitaire, mais qu'il s'avère que ce mode de fonctionnement améliore incontestablement la qualité de l'accueil des usagers au quotidien. Il permet effectivement de gérer le flux des usagers, d'éviter les longues files d'attente et d'assurer la sécurité en évitant les bousculades. Madame Declèves ajoute que les usagers saluent ce dispositif qui leur permet d'attendre moins longtemps dans la mesure où ils sont attendus en préfecture quand ils se présentent à l'accueil général. Elle en profite pour rappeler que, sans convocation ou invitation, il n'est pas possible d'entrer.

La référente qualité évoque ensuite la mise en place d'une nouvelle guérite à l'entrée de la préfecture en avril 2021 et informe que ce nouvel aménagement permet d'effectuer un pré-accueil à l'entrée du site afin d'assurer la sécurité grâce à la présence d'un agent de police, de vérifier les convocations et les invitations et de mieux gérer les flux entrants et sortants.

Madame Declèves parle ensuite de la refonte de la rubrique « étrangers » du site internet en décembre 2021. Elle précise que la rubrique a été totalement repensée et mise à jour afin de permettre à l'utilisateur d'avoir accès facilement à des informations à jour. Elle ajoute que ceci permet également à la préfecture de communiquer sur les procédures et les modes de saisine et d'informer l'utilisateur de l'existence d'un point d'accueil numérique spécifique pour aider les étrangers dans leurs démarches en ligne (PAN E-meraude). Elle ajoute que ce travail conséquent, effectué par la Direction des Migrations et de l'Intégration, mérite d'être souligné, car il contribue au nécessaire accompagnement des usagers face à une réglementation en constante évolution.

Enfin, elle cite le changement de l'équipement informatique du Point d'Accueil Numérique (PAN) en janvier 2022. Elle indique que ceci permet à l'utilisateur d'avoir accès à un équipement moderne et de participer davantage à la réalisation de ses démarches tout en étant accompagné par un volontaire en service civique.

Madame la secrétaire générale précise que c'est bien l'objectif premier des PAN : accompagner l'utilisateur dans ses démarches, mais ne pas faire à sa place.

Madame Declèves ajoute que ce changement d'équipement a permis de repenser l'espace et d'accueillir le PAN e-meraude qui est un PAN spécifique pour les démarches « étrangers ».

2. Présentation des indicateurs de la qualité

La référente qualité passe ensuite à la présentation des indicateurs de la qualité en précisant que certains indicateurs existaient déjà dans le cadre du contrôle de gestion et que d'autres ont été mis en place et suivis à compter du 01/02/2022 dans le cadre de la relance de la démarche qualité à la préfecture de la Seine-Maritime. Elle commence par les indicateurs relatifs à la relation générale avec les usagers.

Concernant la téléphonie, elle évoque le taux d'appels aboutis qui doit être supérieur à 90 % selon la cible arbitrée par le ministère et précise que si le taux du premier trimestre de la préfecture de la Seine-Maritime est inférieur à cette cible (77%), il ne reflète pas la réalité, car il y a eu un souci technique qui a empêché la bonne comptabilisation des données. Elle informe que le taux habituel pour la Seine-Maritime est bien supérieur à 90 %. Elle précise que ce souci technique est maintenant résolu et que les données des prochains trimestres refléteront donc bien la réalité.

En ce qui concerne la mise à jour du Serveur Vocal Interactif (SVI), madame Declèves informe qu'elle doit être effectuée par le service informatique dans les trois jours suivant la commande faite par le bureau de la relation avec les usagers. Elle informe qu'en février 2022, une seule mise à jour a été demandée et qu'elle a été effectuée un peu au-delà des 3 jours sans avoir d'incidence sur les usagers dans la mesure où il s'agissait d'une mise à jour du script sur l'engagement de la préfecture dans une démarche qualité. Enfin, aucune mise à jour n'a été demandée en mars.

Madame Declèves présente ensuite les indicateurs liés au site internet et aux réseaux sociaux et indique qu'ils sont très bons dans la mesure où les résultats sont au-dessus du minimum requis par le ministère de l'Intérieur. Elle précise que la préfecture de la Seine-Maritime publie actuellement sur Twitter, mais qu'elle aura très prochainement un compte Facebook.

La référente qualité passe ensuite aux indicateurs relatifs aux courriers et courriels en précisant qu'il s'agit des demandes d'information générale, c'est-à-dire des demandes de premier niveau pour lesquelles il n'est pas nécessaire d'accéder à un dossier d'utilisateur pour répondre. Elle informe que, pour ces demandes, l'administration doit répondre en cinq jours si c'est une saisine électronique et en dix

jours si c'est un courrier. Madame Declèves précise que la préfecture ne reçoit plus de demandes d'information générale sous format papier. Elle indique que pour les mois de février et mars 2022, le taux de réponse dans les cinq jours ouvrés est de plus de 90 % et que le délai moyen de réponse est de moins de deux jours. La préfecture respecte donc bien les délais.

Madame la secrétaire générale ajoute que la mise à jour régulière du site internet permet à l'utilisateur d'obtenir des réponses et lui évite de solliciter la préfecture par courriel ou de se déplacer.

Monsieur Courtois, directeur de la Direction des Migrations et de l'Intégration, demande à quoi correspond le taux de connexion au site internet. La référente qualité précise qu'il s'agit d'un indicateur suivi dans le cadre du contrôle de gestion et que c'est un ratio entre le nombre de visites du site internet et le nombre d'habitants en Seine-Maritime.

Monsieur Rouziès indique qu'il serait pertinent que les participants aux réunions puissent brancher leur ordinateur et aient accès à internet dans les salles de réunion de la préfecture.

Madame la secrétaire générale répond que cela pourrait être envisagé à moyen/long terme dans le cadre de travaux.

Madame Declèves passe ensuite aux indicateurs de suivi relatifs aux suggestions et aux réclamations. Elle précise que le taux de réponse dans les délais (100%) et le délai moyen de réponse (1 jour au maximum) sont très satisfaisants pour ces deux premiers mois de suivi.

Elle évoque ensuite la délivrance de titres en Seine-Maritime et précise qu'il est fait référence ici à l'affiche transparence publique qui est une affiche trimestrielle publiée sur le site internet de la préfecture et à l'accueil de la préfecture. Sur cette affiche apparaissent des données communiquées par le ministère de l'Intérieur et notamment :

- le délai moyen de délivrance d'une carte d'identité ou d'un passeport
- le délai moyen de délivrance de cartes grises
- le délai moyen de délivrance des permis de conduire

La référente qualité ajoute que les données affichées concernent le département de la Seine-Maritime, mais qu'il est important de savoir que, dans un souci de lutte contre la fraude, le traitement des titres des Seine-Marins n'est pas effectué à Rouen. Il s'agit donc ici d'une information communiquée aux usagers de la Seine-Maritime quant aux délais de traitement de leurs titres, mais il reflète la performance de la plate-forme à laquelle la Seine-Maritime est rattachée et non pas les données de la plate forme située à Rouen qui travaille pour d'autres départements situés en dehors de la Normandie.

Elle ajoute que les indicateurs du Centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) de Rouen sont affichées sur la diapositive suivante et que, en dehors du mois de février où le délai médian était légèrement en dehors de la cible, les chiffres sont bons, voire très bons en ce qui concerne le taux de détection de fraude documentaire.

Madame Declèves passe ensuite aux indicateurs relatifs à la communication en cas d'évènement majeur. Elle indique que les indicateurs sont bons et que, quand ils sont notés sans objet, c'est qu'il n'a pas été nécessaire d'activer la cellule d'information du public (CIP) ou d'informer les élus.

Monsieur Rouziès demande à quelles occasions la cellule de communication d'urgence opérationnelle a été activée au cours des deux mois de suivi.

Madame Declèves informe que cette cellule a été activée lors de la visite des 27 ministres en charge de la Cohésion des territoires de l'Union européenne à Rouen les 28 février et 1er mars 2022.

Madame la secrétaire générale précise qu'il ne s'agissait pas d'une crise en tant que telle, mais que cette activation permet la sécurisation des déplacements ministériels.

Madame Declèves précise que c'est parce qu'il ne s'agissait pas d'une crise que les élus n'ont pas eu à être informés dans le délai d'une heure.

La référente qualité conclut cette revue des indicateurs en précisant que le bilan global pour ces deux premiers mois est satisfaisant dans l'ensemble.

3. L'enquête de satisfaction 2022

Madame Declèves passe ensuite à l'enquête de satisfaction qui a été menée entre le 23 février 2022 et le 23 mars 2022 auprès des usagers de la préfecture. Elle précise qu'il s'agissait d'une enquête à tiroirs composée de 30 questions dont une question ouverte avec la possibilité de s'exprimer librement à la fin de l'enquête. Cette enquête totalement dématérialisée était accessible sur le site internet et via un QR code. Elle ajoute que des actions de communication ont été réalisées pour promouvoir cette enquête (actualité sur le site internet, post sur twitter, affichage à l'Hôtel-Dieu) et que les agents du PAN ont apporté leur aide aux usagers en difficulté face à l'outil numérique ou aux questions. Au terme de ce mois d'enquête, 114 réponses complètes ont été recueillies.

Madame Declèves précise que 94 % des usagers ayant répondu à l'enquête sont des particuliers et que 54 % sont venus pour effectuer une démarche au PAN, contre 38 % pour effectuer une démarche aux guichets.

Elle ajoute que, dans l'enquête de satisfaction, un zoom a été fait sur le site internet. Ainsi, 67 % des usagers ont affirmé avoir cherché des informations sur le site internet avant de venir et sur ce panel, le taux de satisfaction n'est pas très bon puisqu'il est en dessous de 75 % pour les trois critères évalués : accessibilité du site, organisation du site, complétude du site. La majorité des usagers insatisfaits du site internet sont venus faire une démarche aux guichets. Ils ont donc cherché des informations liées aux démarches « étrangers ». La référente qualité indique que cette insatisfaction des usagers est assez décevante pour la préfecture dans la mesure où un travail important a été mené par la Direction des Migrations et de l'Intégration fin 2021 sur sa rubrique internet et que les mises à jour sont régulières. Elle ajoute que l'impression de confusion et de site peu moderne ressentie par les usagers est probablement due à l'architecture imposée et sur laquelle le service communication de la préfecture n'a pas la main. Une refonte des sites internet étant annoncée par le ministère de l'Intérieur pour l'automne 2022, madame Declèves indique qu'elle permettra sans doute d'améliorer l'ergonomie du site et donc d'améliorer la satisfaction usager. Elle précise que, concernant la préfecture de la Seine-Maritime, les services sont sollicités régulièrement par le service communication afin d'effectuer des revues du site et de procéder à des mises à jour.

Monsieur Rouziès ayant consulté le site avant le CLU confirme qu'il n'est pas facile de trouver les informations sur le site internet.

Madame la secrétaire générale précise que ces informations sont remontées en centrale afin qu'elles soient prises en compte dans le cadre de la refonte nationale et ainsi faciliter l'accès des usagers à l'information.

Monsieur Rouziès propose que les associations participent à la démarche en faisant remonter des pistes d'amélioration.

Madame la secrétaire générale répond que le CLU a ce rôle au même titre que les enquêtes et que l'administration étudie les remarques et les propositions faites lors de l'établissement du plan d'action.

Monsieur Lemesle, président de l'association des maires ruraux de la Seine-Maritime, intervient et dit qu'il suppose que le plan d'action est étayé par les résultats des différentes enquêtes.

Madame la secrétaire générale confirme en précisant que les démarches qualité et l'amélioration continue s'inscrivent dans le temps.

Madame Declèves continue la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction et indique que 56 % des usagers ayant répondu à ce sondage ont utilisé le système de RDV en ligne et que, là aussi, le taux de satisfaction est en dessous de 75 %. Elle informe que ce n'est pas l'outil en lui-même qui est mis en cause, mais le nombre de rendez-vous proposés en ligne. C'est ce nombre trop faible qui rend l'utilisation de l'outil difficile selon les usagers. La référente qualité informe que des rendez-vous sont mis en ligne régulièrement et que proposer plus de rendez-vous conduirait à consacrer moins de temps

à l'instruction des dossiers. Enfin, elle ajoute qu'il est important de savoir que 10 à 15 % des rendez-vous pris ne sont pas honorés par les usagers pénalisant ainsi les usagers qui aimeraient en obtenir un.

Madame la secrétaire générale ajoute que ce système de rendez-vous en ligne fait l'objet de critiques sur tout le territoire français, mais qu'un back-office est effectivement nécessaire pour l'instruction des dossiers et qu'il convient de trouver un équilibre entre les rendez-vous et l'instruction des dossiers. Elle alerte également les associations sur le phénomène de rendez-vous non honorés qui sont importants et sur la nécessaire pédagogie à faire à destination des usagers.

Monsieur Rouziès intervient afin de faire part de mécontentements exprimés par les adhérents d'UFC. Que choisir quant à la gestion de leur dossier par la préfecture de la Seine-Maritime, notamment pour les dossiers « Asile ». Il s'adresse au directeur de la Direction des Migrations et de l'Intégration et propose qu'une commission composée des associations puisse être reçue par la préfecture afin que ces différents mécontentements soient évoqués et trouvent une réponse « humaine ».

Madame la secrétaire générale répond qu'elle reçoit les associations à leur demande de façon régulière et que, même si elle ne nie pas qu'il puisse y avoir des problèmes, elle ne souhaite pas que l'on reste dans les généralités. Ainsi, elle précise qu'elle ne peut agir que sur des situations factuelles et précisément exposées. La généralité engendre l'amplification et ne permet pas de régler les problèmes.

Monsieur Rouziès convient qu'il ne va pas détailler en séance tous les problèmes individuels qui lui sont soumis, mais qu'il souhaite que madame la secrétaire générale reçoive toutes les associations en même temps afin de parler des problèmes généraux comme la prise de rendez-vous en ligne, par exemple.

Madame la secrétaire générale répond qu'elle doit aussi tenir compte du nombre d'agents dont elle dispose. Elle répète qu'elle est attentive à la remontée de problèmes, mais qu'elle ne peut pas agir efficacement sur des généralités. Les difficultés doivent être étayées pour que des actions correctives, le cas échéant, soient menées.

Monsieur Rouziès propose qu'une liste de faits précis soit rédigée par son association et transmise à madame la secrétaire générale.

Madame la secrétaire générale en est d'accord.

Monsieur Rouziès demande si une démarche d'amélioration peut être engagée sur le problème des rendez-vous en ligne.

Madame la secrétaire générale répond qu'il est compliqué de proposer davantage de rendez-vous au regard des effectifs et du nécessaire travail d'instruction. Elle ajoute que les associations doivent aussi faire preuve de pédagogie auprès des usagers qu'elles accompagnent et les inciter à consulter le site internet régulièrement.

Madame Vitet, déléguée du défenseur des droits, intervient. Elle précise qu'elle est déléguée du défenseur des droits en préfecture et que, par conséquent, elle reçoit beaucoup d'usagers étrangers. Elle confirme qu'il y a beaucoup de choses à dire, mais qu'il y a aussi un important travail de la part des services de la préfecture et notamment de la Direction des Migrations et de l'Intégration qu'elle remercie par ailleurs. Elle ajoute qu'il y a un nécessaire travail de pédagogie à faire de la part des associations à destination des personnes étrangères. Faire une liste des problèmes individuels et les envoyer au directeur des Migrations et de l'Intégration n'est pas le rôle d'une association, selon madame Vitet. Elle ajoute que ce n'est pas rendre service à l'utilisateur qui doit, au contraire, être accompagné sur les démarches et les délais à respecter. À ce titre, elle indique qu'il est nécessaire que les associations se forment et se spécialisent afin de mieux accompagner les usagers et d'éviter un engorgement des flux. Elle ajoute ensuite qu'elle trouve le site internet de la préfecture plutôt convivial et bien conçu et que l'accompagnement au PAN est une ressource précieuse pour les usagers en difficulté face au numérique. Madame Vitet déplore cependant qu'il faille prendre rendez-vous pour accéder au PAN alors même que l'utilisateur est déjà à l'Hôtel-Dieu, ce qui alourdit la démarche d'accompagnement. Elle ajoute qu'elle a eu l'occasion d'écouter les réponses apportées par l'agent à la

guérite et qu'elle a trouvé la qualité de sa réponse et de son accueil très satisfaisante. Elle indique que certains délais peuvent paraître longs à l'utilisateur qui a, parfois, peu d'informations sur le suivi de sa démarche. Elle estime que globalement la relation des usagers avec les services publics se dégrade, que certains courriers sont incompréhensibles pour l'utilisateur et que chacun doit monter en compétence.

Monsieur Rouziès rappelle que les associations sont composées de bénévoles qui donnent de leur temps personnel.

Madame Vitet précise qu'elle est elle-même bénévole.

Monsieur Rouziès admet qu'il serait positif que des formations ciblées soient dispensées aux bénévoles des associations.

Madame Declèves reprend la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction. Elle expose que les usagers ont été interrogés sur l'accueil physique en préfecture et que le taux global est très bon puisqu'il est de plus de 87 %. Elle ajoute qu'un focus a également été fait sur l'accueil réservé aux usagers en situation de handicap. Elle précise que 11 % des usagers ayant répondu à l'enquête ont déclaré être en situation de handicap et que le taux de satisfaction quant à la prise en compte de leur handicap est de 100 %. La référente qualité indique que concernant la prise en compte de la situation des usagers en situation de fragilité (14 % des usagers) ou en difficulté (17% des usagers), le taux est en dessous de 75 %. Au regard des remarques des usagers, il s'avère que le débit est parfois trop rapide, le français employé non adapté aux usagers non francophones et que l'agencement de l'agent est parfois perceptible en cas de non compréhension.

Madame la secrétaire générale rappelle que la courtoisie mutuelle doit être la règle pour l'agent de la préfecture comme pour l'utilisateur.

Madame Declèves ajoute, qu'à ce titre, la charte de l'utilisateur est affichée en français et en anglais à l'Hôtel-Dieu.

Madame la secrétaire générale informe que, pour toute incivilité, un courrier signé d'elle-même est adressé à l'utilisateur et que, parfois, il y a dépôt de plainte si la situation est plus grave.

Monsieur Rouziès souligne qu'il serait utile que certains documents soient systématiquement traduits en anglais afin d'être compréhensibles par tous.

Madame Declèves reprend la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction et indique qu'un zoom a été fait sur le PAN. Elle précise que, parmi les usagers venus au PAN, 78 % se sont rendus au PAN général contre 22 % au PAN E-meraude. La tendance devrait s'inverser au cours des prochains mois, car le PAN E-meraude était assez récent au moment de l'enquête et que le déploiement de l'ANEF (Administration Numérique pour les Étrangers en France) devrait accentuer le besoin d'accompagnement des usagers étrangers. Elle précise les raisons principales pour lesquelles les usagers viennent au PAN : 39 % sont bloqués dans une démarche qu'ils ont commencée seuls et 26 % ont des difficultés à utiliser internet

La référente qualité évoque ensuite les points forts remontés par les usagers :

- la qualité de l'accueil en général
- l'amélioration perceptible de l'accueil des étrangers
- le professionnalisme des agents
- l'agencement des lieux

Certains points faibles ont également été remontés par les usagers :

- l'affichage trop dense et mal organisé

Madame Declèves précise que c'est un point qui va être amélioré dans le cadre de la démarche qualité.

- la signalétique

La référente qualité ajoute que ce point avait été relevé par la mission performance au moment de la relance de la démarche qualité et qu'une action a été programmée.

- le site internet

Madame Declèves rappelle que la structure est imposée, mais qu'un travail de mise à jour est mené régulièrement par le service communication en collaboration avec les différents services.

- le nombre de rendez-vous disponibles en ligne

La référente qualité rappelle que les rendez-vous sont mis en ligne régulièrement, mais qu'il n'est pas possible d'en mettre davantage afin de laisser du temps à l'instruction. De plus, le taux de rendez-vous non honorés pénalise inévitablement les autres usagers.

- l'absence de réponse aux appels et aux courriels quant à l'état d'avancement d'un dossier « étranger »

Madame Declèves précise que le déploiement progressif de l'ANEF devrait apporter une véritable amélioration pour l'utilisateur qui pourra suivre l'état d'avancement de son dossier en ligne.

- le manque d'adaptation aux usagers non francophones

La référente qualité précise que les agents sont formés pour accueillir ces usagers et que des actions sont programmées pour rappeler les bonnes pratiques.

Elle passe ensuite aux suggestions faites par les usagers.

- déplacer le PAN pour plus de confidentialité

C'est une proposition qui pourra être étudiée dans le cadre des travaux de réaménagement de l'accueil prévus en 2023-2024.

- installer une borne à smileys à la sortie de la préfecture pour mesurer la satisfaction de l'utilisateur

Cette proposition ne paraît pas pertinente, car il ne sera pas possible de savoir si l'utilisateur note la qualité de l'accueil ou la suite réservée à sa demande.

- proposer plus de points d'écriture

Cette proposition est pertinente et est reprise dans le plan d'action.

- permettre l'accès aux salles d'attente dès 8h30

La règle est de laisser entrer les usagers 20 minutes avant leur rendez-vous.

- faire davantage de publicité pour les téléprocédures

La publicité en est déjà faite sur le site internet. Une affiche d'information générale va être apposée devant la préfecture et permettra de promouvoir davantage ces modes de saisine.

- mettre en place une adresse mail pour les demandes urgentes et une autre pour les demandes spécifiques

Cette proposition ne peut pas être retenue, car, pour les usagers, toute demande est urgente ou spécifique.

4. L'enquête mystère 2022

Madame Declèves passe ensuite à la présentation des résultats de l'enquête mystère et précise que 18 appels mystère et 15 courriels mystère ont été émis sur la période du 21 février 2022 au 4 mars 2022. Elle rappelle que deux enquêtes mystère de ce type avaient déjà été menées en novembre 2021 dans le cadre de l'auto-diagnostic.

La référente qualité indique que les appels mystère ont été passés par la mission performance et par des collègues d'autres préfectures (Val de Marne, Loir et Cher et Orne). Quant aux courriels mystère, elle précise que tous ont été émis par la mission performance à partir de boîtes créées pour l'occasion.

Il ressort de l'enquête des appels mystères que :

- l'accueil téléphonique est très courtois et très bienveillant
- le serveur vocal interactif est très clair et bien structuré
- tous les appels aboutissent
- les informations transmises par l'agent étaient à chaque fois de qualité et conformes à la législation

Madame Declèves ajoute que ces éléments démontrent une bonne connaissance de l'environnement professionnel de la part des standardistes.

Elle note cependant quelques points de vigilance :

- l'appel n'a parfois été pris qu'au bout de 10 voire 15 sonneries.

Il s'avère que ceci ne signifie pas que l'agent tarde à répondre, mais qu'il est déjà en ligne.

Madame la secrétaire générale ajoute que c'est un sujet sur lequel il faudrait travailler, car il génère de l'insatisfaction chez l'utilisateur.

Monsieur Rouziès confirme que, lors de ses échanges avec la préfecture, l'accueil téléphonique est toujours courtois et de qualité.

- En cas de transfert de l'appel vers un service métier, l'agent n'indique pas à l'utilisateur à quel service son appel va être transféré.

Ceci est indispensable pour que l'utilisateur ait une information complète et pour que le standardiste puisse prendre congé de façon convenable.

- Attention à la réponse un peu abrupte « il y a tout sur le site internet ».

C'est un peu brutal. Madame Declèves indique qu'il convient de guider au minima l'utilisateur vers la bonne rubrique en fonction de la question posée.

Elle ajoute que les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique sont rappelées dans une fiche de procédure diffusée aux agents du standard et que cette fiche sera prochainement publiée sur le site intranet. Elles seront également intégrées dans le prochain guide de l'accueil.

Concernant les courriels mystère, madame Declèves informe que :

- un seul courriel n'a pas reçu de réponse
- tous les courriels ont eu un accusé de réception très clair qui apporte des premiers éléments de réponse à l'utilisateur
- les courriels sont courtois et lisibles
- les informations transmises par l'agent étaient à chaque fois de qualité et conformes à la législation

Comme pour les appels mystère, il est à noter quelques points de vigilance :

- il a été nécessaire de relancer une fois un service pour obtenir une réponse
- la signature électronique est parfois incomplète
- le délai de réponse était dépassé pour un courriel
- comme pour les appels, les utilisateurs ne sont pas prévenus que leur courriel est transféré à un autre service

Madame Declèves informe que les bonnes pratiques relatives à la gestion des courriels sont rappelées dans une fiche de procédure qui sera publiée sur le site intranet et intégrée au guide de l'accueil.

5. Présentation de courriels type

Madame Declèves présente ensuite les courriels type pour avis. Elle précise qu'ils figurent tous dans le dossier qui a été distribué aux participants du CLU en début de réunion, mais qu'un focus sera fait sur :

- deux accusés de réception
 - l'accusé de réception de la boîte générale préfecture qui est gérée par le bureau de la relation à l'utilisateur

- l'accusé de réception de la boîte pref-etranger qui est gérée par la direction des migrations et de l'intégration

Ces deux accusés de réception sont très complets et permettent à l'utilisateur d'avoir des premiers éléments de réponse.

- trois courriels du Bureau de la Relation à l'Usager

Un courriel type relatif aux cartes grises (page 3 du dossier), un autre relatif aux permis de conduire (page 5 du dossier) et un dernier relatif à l'état d'avancement d'une CNI ou d'un passeport (page 7 du dossier).

- deux courriels de la Direction des Migrations et de l'Intégration

Un courriel type relatif à une demande d'information sur un dossier en cours (page 6 du dossier) et un courriel type sur les rendez-vous (page 6 du dossier).

Ces courriels permettent aux agents en charge de répondre aux usagers de disposer de réponses toutes prêtes et à jour. Ceci permet aussi d'avoir des réponses harmonisées quel que soit l'agent qui répond.

Monsieur Rouziès indique qu'il faudrait développer les acronymes employés au moins une fois.

Madame Declèves répond que cette remarque sera remontée au service concerné.

Madame Vitet demande à quelle fréquence la boîte « étrangers » est relevée car certains usagers se plaignent de ne pas recevoir de réponse.

Monsieur Courtois répond qu'elle est relevée plusieurs fois par jour.

Monsieur Rouziès demande combien d'agents sont affectés à la Direction des Migrations et de l'Intégration.

Monsieur Courtois répond qu'il y en a un nombre suffisant pour gérer les dossiers, mais qu'il faut aussi composer avec les contraintes physiques du site, le temps nécessaire à l'instruction et à l'accueil et le nombre grandissant de demandes. Il informe que l'ANEF devrait effectivement apporter des améliorations à la condition qu'elle soit acceptée et comprise par les usagers. Il rappelle que de nombreux recours ont été déposés devant le tribunal administratif et le conseil d'État par les associations contre les télé-procédures. L'acceptation de la transformation numérique, qui sera longue, permettra de solutionner beaucoup d'insatisfactions actuelles dans la mesure où le suivi des dossiers sera en ligne. Il ajoute enfin que cette réticence face au numérique a déjà été vécue lors de la dématérialisation des démarches « Permis de conduire » et « Cartes grises » et que ce type de démarches est désormais rentré dans les mœurs.

Madame la secrétaire générale ajoute qu'il s'est agi d'une révolution culturelle qui a été vécue par l'utilisateur, mais aussi par les agents de préfecture à l'époque.

Monsieur Rouziès précise qu'il y a encore beaucoup d'utilisateurs qui ne sont pas à l'aise avec internet.

Madame la secrétaire générale répond que le PAN de la préfecture et les espaces France Services sont à leur disposition pour les accompagner.

Monsieur Rouziès rappelle qu'il ne sait toujours pas combien d'agents travaillent à la DMI.

Monsieur Courtois répond que le nombre ne veut rien dire en soi dans la mesure où il faut le ramener aux titres délivrés dans l'année. Il informe que la préfecture de la Seine-Maritime délivre plus de 15 000 titres par an.

Madame la secrétaire générale indique qu'il y a environ 80 agents à la DMI, mais que cette donnée ne veut rien dire en tant que tel, car il faut prendre en compte le nombre et la complexité des dossiers traités.

Monsieur Rouziès aborde le sujet des bénéficiaires de la protection internationale et affirme que la préfecture de la Seine-Maritime délivre des récépissés valables 3 mois, alors que la réglementation prévoit des récépissés valables 6 mois. Il aimerait donc savoir ce qu'il en est.

Monsieur Courtois répond que, depuis deux semaines, ces dossiers passent par l'ANEF et que les délais sont fixés par l'ANEF et non plus par la préfecture. Il en profite pour rappeler que le droit des étrangers est une matière complexe et qu'il est nécessaire de se baser sur des faits réels et précis.

Madame la secrétaire générale indique qu'il y a beaucoup de demandes d'intervention dont les réponses prennent du temps agent. Il s'avère que ces dossiers concernent souvent des ressortissants étrangers qui n'ont pas fourni de dossier complet et ce malgré les relances de l'administration. Dans ce cas précis, la préfecture n'est pas en mesure d'instruire le dossier.

Monsieur Courtois ajoute que, désormais, la préfecture réclame les pièces manquantes une fois en fixant une date limite et qu'au-delà de cette date et sans réponse de l'utilisateur, le dossier est classé « sans suite ».

Madame la secrétaire générale rappelle la nécessité d'une pédagogie à conduire à destination des usagers via les associations et les élus. Elle ajoute qu'au regard de l'heure tardive la visite du PAN ne pourra pas être réalisée cette fois-ci.

6. Les suggestions et les réclamations

Madame Declèves passe ensuite aux suggestions et réclamations et informe que, depuis début 2022, trente-quatre suggestions et réclamations ont été émises par les usagers. Elle ajoute que, sur ces trente-quatre suggestions et réclamations, une seule concernait l'accueil de la préfecture et reposait sur une information erronée que détenait l'utilisateur. Des éléments de réponse ont été apportés à l'utilisateur et un passage du guide de l'accueil reprecise les modalités pratiques de l'accueil concernant les accompagnateurs. Ceci permet de s'assurer que tous les agents disposent du même niveau d'information. Elle ajoute que les autres messages n'étaient pas des réclamations ou suggestions liées à la qualité de l'accueil, mais qu'à chaque fois une réponse a été apportée à l'utilisateur en lui communiquant les coordonnées de l'administration concernée et le lien vers le site service-public.fr pour le guider dans sa démarche. S'agissant des démarches en ligne, le courriel de réponse précise également la possibilité de se faire aider au point d'accueil numérique ou dans un espace France Service.

Madame la secrétaire générale propose de passer au plan d'action.

7. Le plan d'action

Madame Declèves précise que l'amélioration de l'affichage et de la signalétique est prise en compte dans la démarche qualité et que des fiches de procédure ont été rédigées et diffusées afin de maîtriser l'affichage sur le site de l'Hôtel-Dieu. Elle ajoute que deux affiches vont être apposées devant la préfecture. Elles permettront à l'utilisateur d'avoir au même endroit les informations relatives aux modalités d'accueil, aux démarches et aux modes de saisine. Enfin, elle informe que le projet de signalétique dynamique devrait aider les usagers dans leur cheminement à l'Hôtel-Dieu.

Concernant l'amélioration de la confidentialité au PAN, madame Declèves informe que l'étude de faisabilité sera réalisée dans le cadre de la réorganisation générale de l'accueil prévue en 2023-2024.

Concernant le site internet, la démarche qualité a permis de relancer un réseau des contributeurs « internet » animé par le service communication et des revues régulières du site sont organisées.

Des points d'écriture seront ajoutés au regard de l'espace disponible.

Concernant l'adaptation aux usagers non-francophones, madame Declèves indique qu'un rappel des bonnes pratiques est fait dans le guide de l'accueil. Par ailleurs, le recensement des agents polyglottes et volontaires pour aider ponctuellement les agents d'accueil a été publié sur le site intranet.

Enfin, la référente qualité indique que les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique et de la réponse aux courriels sont rappelées dans le guide de l'accueil et dans des fiches de procédures.

8. Présentation de la démarche Qual-e-pref

Madame Declèves indique que les actions menées dans le cadre de la démarche qualité doivent permettre à la préfecture de la Seine-Maritime d'obtenir le label Qual-e-pref qui est un label spécifique au ministère de l'Intérieur. Elle précise que c'est une évolution du label Qualipref 2.0 qu'avait obtenu la préfecture de la Seine-Maritime en 2016.

Elle ajoute qu'il y a plusieurs modules, dont le module obligatoire qui concerne la relation générale avec les usagers et celui de la gestion des titres dans la mesure où la préfecture de la Seine-Maritime est dotée d'un Centre d'Expertise et de Ressources des titres permis de conduire.

Elle informe que la préfecture a fait le choix de s'engager sur le module 7 relatif à la communication de crise, en plus des modules 1 et 2 qui constituent le socle obligatoire.

Enfin, elle indique qu'un audit interne est prévu les 9 et 10 mai 2022 et qu'il sera réalisé par un auditeur du ministère de l'Intérieur. L'audit externe réalisé par un organisme indépendant, SOCOTEC, est prévu fin juin 2022.

Madame la secrétaire générale indique que la démarche qualité est nécessaire. Elle a conduit à un important travail de formalisation des procédures de la part des services de la préfecture qui sera utile aux agents. L'obtention du label Qual-e-pref est un enjeu important vis-à-vis de l'extérieur, mais aussi pour les agents de la préfecture qui verront ainsi leur travail valorisé et reconnu.

Madame Declèves demande aux participants s'ils ont des questions ou des remarques.

Monsieur Lemesle demande s'il est possible d'obtenir, sous format numérique, le dossier de réponses type afin qu'il puisse les diffuser dans la mesure où il le trouve très enrichissant.

Madame Declèves répond que cet envoi sera fait à tous les participants avec le diaporama et le compte-rendu tout en rappelant que les réponses type valables ce jour sont évolutives en fonction de la réglementation.

Madame la secrétaire générale remercie les participants et clôture le CLU.

Pour le préfet et par délégation,
La secrétaire générale



Béatrice Steffan