



**PRÉFET
DE L'ALLIER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat Général

Cellule performance

Moulins, le 08/03/2022

COMPTE-RENDU

OBJET : Comité local des usagers du 28/02/2022.

PJ : 3.

Le 28 février 2022 à 10h30, s'est tenu le comité local des usagers, présidé par M. Alexandre SANZ, Secrétaire Général de la préfecture de l'Allier.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1 - Rôle et composition du comité local des usagers, présentation de la démarche qualité.
- 2 - Résultats de l'enquête de satisfaction usagers 2021.
- 3- Résultats des enquêtes internes « mystère » 2021 et présentation pour avis des documents existants à destination des usagers.
- 4 - Résultats des indicateurs qualité 2021.
- 5 - Présentation du plan de communication de la préfecture de l'Allier.

Etaient présents :

- M. Séraphin ASENSIO, adjoint à la cheffe du bureau des élections, de la réglementation générale et de l'appui à la délivrance des titres, référent points numériques,
- Mme Vanessa AUBERTIN, cheffe du bureau de la nationalité et des étrangers,
- M. Dominique DARNET, chef du bureau interministériel de la logistique et de l'immobilier,
- M. Stéphane CHABRIER, chef du bureau de la communication interministérielle,
- Mme Annie CHARMANT, représentant la chambre de commerce et d'industrie de l'Allier,
- M. Bernard LOPEZ, représentant la chambre de métiers et de l'artisanat de l'Allier,

- Mme Françoise GUILLEMINOT, Vice-Présidente, de l'association des maires et des présidents d'intercommunalité de l'Allier,
- M. Jean-Claude CHAMPOMIER, chef du service mission transversale observatoire des territoires, direction départementale des territoires,
- M. Laurent CLAUDET, adjoint à Mme la directrice départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations de l'Allier,
- Mme Christine DEVAUX, représentant l'Union Départementale des Associations Familiales,
- M. Alain GUICHON, représentant la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés Allier,
- M. Luc MAILLARD, représentant l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir,
- Mme Agnès MONTOLLE, déléguée départementale du défenseur des droits.

1- Rôle et composition du comité local des usagers, présentation de la démarche qualité :

La démarche qualité nécessite la constitution d'un comité des usagers composé de représentants :

- d'associations de consommateurs,
- d'associations d'usagers,
- d'associations de professionnels,
- des collectivités territoriales,
- de la préfecture,
- des services déconcentrés,
- autres invités à l'initiative de la préfecture.

Cette instance est consultative et se réunit une fois par an.

La nouvelle démarche qualité (référentiel qualité intitulé « qual-e-pref ») a été lancée par la circulaire DMAT du 19/12/2018.

Ce nouveau référentiel reprend l'architecture du précédent et prend en compte les évolutions liées à la mise en œuvre de la réforme PPNG et des points numériques.

Le module obligatoire pour tous « relation générale avec les usagers » est divisé en plusieurs catégories : dispositions générales, accueil physique, téléphonie, sites internet, réseaux sociaux et courriers et courriels (respect des délais de réponse).

S'agissant de la préfecture de l'Allier, c'est le module n°5 « polices administratives liées à la sécurité » qui a été choisi.

Le contexte sanitaire a retardé les dates des audits fixés initialement en 2020. Aussi, l'objectif de la DMAT est que 100 % des préfectures soient labellisées d'ici fin septembre 2022.

Le calendrier de labellisation pour la préfecture de l'Allier serait le suivant :

- Mai 2022 : audit interne.
- Juin-septembre 2022 : ajustements suite aux remarques de l'auditeur interne.
- Septembre 2022 : audit externe de labellisation par l'organisme certificateur SOCOTEC.

2- Résultats de l'enquête de satisfaction usagers 2021 :

Ils sont annexés au présent compte-rendu. Ils ne recueillent aucune observation.

A cette occasion, l'amélioration des services existants est portée à la connaissance des membres du comité : récent changement de signalétique, réactivation de l'écran à l'accueil (diffusion

d'informations gouvernementales et pratiques), remise en service de la fontaine à eau et du photocopieur à destination des usagers.

3- Résultats des enquêtes internes « mystère » 2021 et présentation pour avis des documents existants à destination des usagers :

- Appels téléphoniques « mystère » :

20 appels téléphoniques ont été réalisés entre le 22/11 et le 17/12/2021.

Points forts relevés :

- Prise en charge rapide.
- Utilisation systématique de la formule d'accueil par le standard (« Préfecture de l'Allier bonjour »).
- Qualité des informations de 1^{er} niveau données par le standard.
- Prise de congé courtoise.

Recommandations :

- Bien préciser le nom du service vers lequel l'appel va être transféré (si transfert).
- Bien s'identifier au décroché (pour les services : « nom du service puis bonjour »).

- Courriels « mystère » :

24 courriels ont été envoyés à différents services entre le 22/11 et le 17/12/2021.

Parmi eux, 14 courriels ont reçu une réponse dans le délai de 5 jours ouvrés, 7 après rappels mais hors délai et 3 n'ont pas obtenu de réponse à ce jour.

Points à améliorer :

- Toujours accuser réception (utiliser accusé réception automatique) et mentionner les délais de traitement des dossiers s'il y en a (cas des polices administratives).
- Bannir les formulations trop vagues (renvois sur sites sans les citer en entier) et les erreurs sur les adresses mail.
- Signaler dans le corps du message l'existence de pièces jointes quand il y en a.
- Si un formulaire est requis, le joindre au message ou mettre le lien vers le site internet pour le télécharger.
- Mettre une signature automatique sur les boîtes fonctionnelles, bien y mentionner les coordonnées du service (si anonymat, mettre juste le nom du service), l'adresse postale et le numéro de téléphone de la préfecture.
- Rédiger en soignant l'orthographe, la grammaire et la ponctuation.

La responsable qualité remet pour avis aux membres du comité les documents existants à destination des usagers, à savoir, l'affichage des horaires et informations diverses, les brochures distribuées à l'accueil ainsi qu'un modèle de courrier et de courriel émanant de la préfecture de l'Allier.

Aucune observation n'est recueillie à ce sujet.

4- Résultats des indicateurs qualité 2021 (cf pièce jointe) :

Les indicateurs qualité de l'année 2021 se situent dans les cibles nationales fixées, à l'exception du taux de satisfaction du site internet.

Toutefois, la présentation de ce dernier étant soumise à des exigences nationales et ne pouvant être modifiée localement, aucune action corrective ne peut être envisagée, hormis la continuation de sa mise à jour régulière.

5- Présentation du plan de communication de la préfecture de l'Allier (cf pièce jointe) :

M. Stéphane CHABRIER, chef du bureau de la communication interministérielle, présente aux membres du comité le site internet des services de l'État dans l'Allier ainsi que les réseaux sociaux de la préfecture de l'Allier (Facebook et Twitter). Le plan de communication (stratégie éditoriale) est également porté à leur connaissance.

Aucune observation n'étant recueillie sur ce dernier point, la séance est levée.

Le Secrétaire Général,

signé
Alexandre SANZ

Destinataires :

- M. le directeur de la citoyenneté et de la légalité,
 - Mme la cheffe du bureau des élections, de la réglementation générale et de l'appui à la délivrance des titres,
 - M. l'adjoint à la cheffe du bureau des élections, de la réglementation générale et de l'appui à la délivrance des titres, référent points numériques,
 - Mme la cheffe du bureau de la nationalité et des étrangers,
 - M. le chef du bureau interministériel de la logistique et de l'immobilier,
 - M. le responsable du pôle relations avec les usagers,
 - M. le chef du bureau de la communication interministérielle.
-
- M. le président de la chambre de commerce et d'industrie de l'Allier,
 - M. le président de la chambre de métiers et de l'artisanat de l'Allier,
 - M. le président de la chambre d'agriculture de l'Allier,
 - M. le président de l'association des maires et des présidents d'intercommunalité de l'Allier,
 - M. le directeur départemental des territoires,
 - Mme la directrice départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations de l'Allier,
 - Mme la directrice de l'Union Départementale des Associations Familiales,
 - Mme la directrice de l'Association des Paralysés de France Handicap Allier,
 - M. le représentant de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés,
 - Mme la présidente de l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir,
 - Mme la déléguée départementale du défenseur des droits.