



## **Compte rendu du comité local des usagers du 30 juin 2022**

Le comité local des usagers (CLU) s'est tenu à la préfecture du Puy-de-Dôme le jeudi 30 juin 2022 sous la présidence de M. Laurent Lenoble, secrétaire général de la préfecture du Puy-de-Dôme.

### **Présents :**

- M. Laurent Lenoble, secrétaire général (SG) de la préfecture du Puy-de-Dôme ;
- M. Loïc Le Briand, référent qualité ;
- Mme Vanessa Chary, service de la communication inter ministérielle (SCI) ;
- Mme Carole Moreau, pôle logistique du SGC, bureau relations aux usagers ;
- Mme Marie-Jeanne Herilier représentant de l'Union départemental des associations familiales (UDAF) ;
- M. Guy Xicluna représentant la délégation du Secours catholique Cantal-Puy-de-Dôme ;
- M. Arnaud Renard, représentant l'espace France service La Gauthière.

### **Absents excusés :**

- Mme Christiane Morel-Barnichon, déléguée du Défenseur des droits ;
- M. Dominique Charles, représentant de l'Automobile club d'Auvergne.

### **Ordre du jour :**

- présentation simple de la démarche ;
- présentation des résultats des enquêtes de satisfaction, des enquêtes mystères et actions associées ;
- présentation des messages types et des modèles de documents ;
- présentation de la stratégie éditoriale de communication ;
- présentation des résultats des indicateurs de qualité et les axes de progressions ;
- présentation des améliorations diverses des services ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers.

Le SG remercie les présents et énonce l'objectif du comité. Il précise que le but est de présenter Qual-e-pref et ses résultats mais surtout d'écouter les usagers. C'est un temps d'échange qui se veut très constructif et libre de parole.

Il laisse la main au référent qualité pour la présentation de l'ordre du jour et le déroulement du CLU.

### **Présentation de la démarche**

Le référent qualité précise que la dernière labellisation date de décembre 2015. Le référentiel Qual-e-pref date de décembre 2018 mais n'a pu être mis totalement en place jusqu'à présent du fait notamment de la crise sanitaire. L'objectif de labellisation en septembre 2022 est maintenu. Il présente les modules retenus :

- module 1 : relation générale à l'utilisateur ;
- module 2 : délivrance des titres hors étranger.

Il présente leur composition (accueil physique, accueil téléphonique, etc.) et leur déclinaison en engagements.

Il indique le lieu où toutes ces informations sont publiées sur le site internet de la préfecture (<http://www.puy-de-dome.gouv.fr/demarche-qualite-r2163.html>). Il précise également que les comptes-rendu de CLU y seront présents ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

Il poursuit en précisant que les 23 engagements se déclinent en 200 actions et en présentes quelques-unes.

Le référent qualité décrit alors le rôle et les objectifs du CLU. Il y a d'un côté l'Administration composée de la préfecture et du secrétariat général commun et de l'autre des représentants d'utilisateurs. Le but est de

communiquer en toute transparence les résultats de qualité, de présenter les documents utilisés et d'écouter les suggestions et les réclamations de ces représentants.

### **Enquêtes de satisfaction, enquêtes mystères et actions associées**

Le référent qualité présente les résultats des enquêtes de satisfaction physique, téléphonique et celle du point d'accueil numérique. Il précise que l'enquête physique et celle concernant le point d'accueil numérique (PAN) ne prennent en compte que les personnes ayant pu rentrer dans la préfecture. Une large proportion du public accueilli concerne les étrangers (80 %). Dans une moindre mesure les personnes viennent pour les commissions médicales faisant suite à des suspensions de permis (12 %). Les personnes qui se sont exprimées sont globalement très satisfaites de la courtoisie, de l'orientation mais aussi des délais d'attente. La confidentialité reste le point plus perfectible.

Le SG précise que le public reçu est très ciblé. Les usagers ne sont plus reçus pour les cartes grises, les cartes nationales d'identité, etc. Les flux sont donc plus simples à gérer du côté de l'Administration. Du fait de la dématérialisation il n'y a plus de conseil papier comme par le passé. Quand les usagers viennent en préfecture, c'est après avoir pré-rempli leur dossier sur l'ANEF ou envoyé leur dossier directement. L'accueil est donc plus simple et cela explique les bons résultats. Cela reste très satisfaisant avec le léger bémol de la confidentialité.

M. Renard (France service) précise qu'il n'y a rien de choquant dans ces résultats notamment les délais d'attente qui sont bons. Il précise que dans l'espace France service où il est présent avec une présence humaine limitée, les délais d'attentes peuvent être importants même avec des rendez-vous.

Le SG précise que le service des étrangers traite un peu moins de 10 000 titres par an de façon très mécanique et calibrée. Quand un rendez-vous est donné, tout est calibré, ce qui explique les bons résultats concernant les délais d'attente.

Le référent qualité poursuit avec la présentation de quelques commentaires issus des enquêtes de satisfaction anonymes puis les résultats de l'enquête de satisfaction concernant le point d'accueil numérique. Les résultats sont très bons en termes de courtoisie et de clarté des informations données mais restent perfectibles au niveau de la confidentialité.

Concernant l'accueil téléphonique, le référent qualité précise que la population étudiée est différente. Elle n'est pas nécessairement rentrée dans la préfecture et cela se ressent sur les résultats. Il explique le possible biais des personnes n'ayant pas obtenu ce qu'elles souhaitent qui pourraient répondre négativement à toutes les questions. Les résultats sont globalement bons mais pourraient être meilleurs sur la courtoisie qui n'est pas jugée satisfaisante dans 9 % des cas. Une action de formation des agents d'accueil téléphonique a été menée en mai pour y remédier.

Les délais d'attente pour joindre la préfecture sont également jugés assez long. Une réflexion est en cours pour réduire la durée du serveur vocal interactif.

M. Renard (France service), demande si seule la préfecture est concernée.

Le bureau relation aux usagers répond que oui, seulement la préfecture, mais aussi toute la préfecture. Ce ressenti correspond aussi au temps d'attente pour joindre les services métiers quand ceux-ci ont une permanence téléphonique.

M. Renard (France service) précise qu'il lui est arrivé d'appeler plusieurs fois la préfecture et que pour lui le délai d'attente est faible. Cela peut être dû à l'accès à des lignes directes.

Le référent poursuit avec la présentation des enquêtes mystères et rappelle leurs fonctionnements. Sur les 23 appels réalisés, 90 % sont jugés satisfaisant concernant la courtoisie. Les actions de formations entreprises devraient améliorer ces résultats dans le futur. L'étude du serveur vocal interactif a révélé deux manques : la présence de l'engagement dans la démarche qualité et l'absence des horaires et des modalités d'accès. Cela a été modifié depuis.

23 messages électroniques mystères ont été réalisés. Cela a permis de repérer l'absence d'accusés de réception, une clarté à 90 %, des formules de politesses pas toujours présentes et un manque d'identification des répondants. À noter également une absence de réponse pour 4 messages.

Le référent qualité précise que des actions internes ont été menées afin d'améliorer la clarté des réponses et de corriger l'absence de formules nécessaires. Il ajoute que des accusés de réception ont été mis en place afin que les usagers sachent que leurs messages ont bien été reçus. Enfin, il précise que des signatures permettant d'identifier les agents en internes ont été mises en place pour répondre aux usagers.

## **Messages types et modèles de documents**

Les accusés de réceptions sont présentés pour :

- les demandes générales ;
- les demandes concernant les étrangers ;
- les suggestions et réclamations ;
- les signalements d'erreurs sur le site internet.

M. Renard (France service) annonce que démarche simplifié est un bon outil mais requiert un compte FranceConnect. Cela peut être un frein pour les personnes décrochées du numérique.

M. Xicluna (Secours catholique) demande si la préfecture part du principe que tout le monde parle le français. Le référent qualité répond qu'une partie en anglais a été mis en place sur le serveur vocal interactif mais que cette option n'est pas utilisée. Partant de ce constat, un accusé en français semble suffisant. Des outils de traduction restent disponible sur internet.

M. Xicluna (Secours catholique) évoque le cas des familles ukrainienne reçues et de leur obligation d'utiliser les outils internet afin de leur traduire le contenu.

Le SCI précise pour le cas de l'Ukraine qu'il y a une rubrique sur internet en anglais et en ukrainien.

Mme Herilier (UDAF) évoque la problématique de l'accès au service de ces populations. Cela reste néanmoins un autre sujet.

Le référent qualité poursuit et présente les deux derniers accusés de réceptions pour les suggestions et pour le signalement d'erreur sur le site internet.

M. Renard (France service) demande qui met à jour le site internet pour la partie concernant les titres de séjour et notamment les formulaires.

Le service de la communication répond que c'est le service expert en charge des étrangers.

M. Renard (France service) remarque que tous les formulaires ne sont pas faits de la même façon, notamment sur les pièces à joindre. Certains formulaires ont la liste à disposition, d'autres non.

La remarque sera poussée au service de l'immigration et de l'intégration.

Le référent qualité poursuit avec la présentation des modèles de courrier et de courrier électronique utilisés pour répondre aux demandes d'informations générales avec la présence des mentions nominatives et des modalités de contact.

Le référent présente alors les modèles de badges d'identification qui seront portés par les agents et les modèles de signatures électroniques permettant l'identification.

## **Stratégie éditoriale de communication**

Le SCI rappelle qu'il est en charge de la communication de la préfecture mais aussi des services de l'État comme les directions départementales interministérielles.

La stratégie de communication de l'État dans le Puy-de-Dôme poursuit 3 objectifs principaux :

- maintenir une information permanente à destination du grand public et des partenaires de l'État ;
- mettre en lumière la mise en œuvre des politiques publiques de l'État dans le département ;
- assurer la communication de crise en cas d'évènement.

Pour cela il utilise trois vecteurs principaux :

- la presse ;
- le site internet des services de l'État ;
- les réseaux sociaux (alimentés régulièrement des activités du Puy-de-Dôme, du Gouvernement, etc.).

## **Résultats des indicateurs de qualité et axes de progressions**

Le référent qualité poursuit avec la présentation des données de qualité. Il présente le tableau de bord et l'ensemble de ses indicateurs.

Il précise qu'aucune suggestion et aucune réclamation n'est parvenue depuis la mise en place du dispositif fin 2021. La mesure des délais de réponses aux courriers est bonne mais n'est mesurée que depuis juin. Il y a une relativement bonne visibilité des services de l'État sur internet. Les résultats concernant la fraude détectée au niveau du centre d'expertise et de ressource des titres sont aussi communiqués.

Après avoir présenté ces résultats, le référent évoque les axes de progression identifiés :

- le temps d'attente téléphonique ;
- la durée du serveur vocal interactif ;
- la confidentialité des espaces.

Il évoque le fait que le serveur vocal interactif fait environ 1 min 50 s pour arriver au standard. Une réflexion sur une réorganisation du serveur vocal est en cours pour diminuer ce temps.

M. Renard (France service) remarque que ce n'est pas trop long, que d'autres organismes sont pires.

Le bureau relation aux usagers confirme qu'une réflexion d'organisation différente du serveur vocal est en cours. Une réorganisation possible pourrait regrouper toutes les informations d'organisation, les horaires, les coordonnées, etc. dans un premier menu afin de gagner du temps. Il ajoute qu'il y a une voix de synthèse actuellement et que celle-ci pourrait être remplacée par des voix humaines pour améliorer le rendu.

M. Renard (France service) demande quels sont les dispositifs pour accueillir les usagers (bureaux ou « box »). Le bureau relation aux usagers répond que ce sont des « box » qui donnent directement sur la salle d'attente et que des personnes devant les box peuvent parfois entendre une partie des contenus discutés. Des bandes de confidentialité seront placées en ce sens.

### **Améliorations diverses des services**

Le référent qualité évoque ensuite quelques améliorations ayant déjà eu lieu :

- mise en place de doubles commandes au point numérique pour améliorer la confidentialité des données ;
- mise en place de filtres d'écran « confidentialité » ;
- SVI en partie en anglais : mais peu utilisée ;
- mise en place de badges d'identification.

### **Suggestions d'amélioration de la part des usagers**

Mme Herilier (UDAF) demande comment la préfecture est protégée en termes de sécurité des données.

Le SG annonce que les serveurs sont nationaux et sécurisés par le ministère de l'Intérieur. Pour ce qui est des données personnelles sur les serveurs locaux, il y a des obligations de déclarer un certain nombre de choses et d'alerter les usagers. Les logiciels et les données sont très sécurisés sur des serveurs très sécurisés.

Mme Herilier (UDAF) ajoute qu'il y a plusieurs problèmes possibles, notamment électrique et que la sécurité n'est pas 100 % garantie en matière d'informatique.

Le SG confirme que le risque 0 n'existe pas mais rappelle que la préfecture est là pour gérer les crises et a donc des systèmes redondants en cas de coupures électrique notamment. Les bâtiments sont sécurisés au niveau physique, électrique et informatique.

Mme Herilier (UDAF) pose la question des problèmes insolubles. Pour certaines personnes, il sera souvent très difficile de faire mieux, car elles peuvent avoir des difficultés d'expression. Elles peuvent aussi présenter leurs problèmes au mauvais endroit. Il y aura toujours des cas particuliers. Il faudrait donc des agents qui analysent bien la situation et posent des questions pertinentes afin de repérer les vrais problèmes derrière.

Le bureau relation aux usagers précise qu'en effet la reformulation n'est pas toujours évidente. Il y a un guide de l'accueil pour les agents et une attention particulière est donnée aux personnes qui ont des difficultés d'expression ou des difficultés avec le numérique.

Mme Herilier (UDAF) précise que c'est le cas même pour des personnes qui parlent bien français. Certaines personnes remontent qu'elles ne comprennent pas ce qui est demandé.

M. Xicluna (Secours catholique) rejoint cette position. Il a dans son accompagnement des personnes qui nécessitent une attention particulière. L'agent peut aussi ne pas comprendre ce qui n'est pas clairement exprimé. Il peut donc y avoir des incompréhensions.

Le bureau relation aux usagers précise que la gestion du stress de l'agent pour l'utilisateur est importante. Cela est mis en avant dans les formations faites récemment. La qualité c'est aussi savoir s'adapter au public qui est en face.

Mme Herilier (UDAF) précise que c'est dans les deux sens. Il y aura toujours un cas où on aura du mal.

Le bureau relation aux usagers ajoute qu'ils travaillent également à la simplification du langage que ce soit à l'oral ou à l'écrit.

Mme Herilier (UDAF) affirme que le langage pourra être simplifié mais pas nécessairement ce qu'il y a derrière.

M. Xicluna (Secours catholique) demande comment la rupture numérique est palliée. Il voit le point d'accueil numérique mais ne pense pas que la préfecture pourra absorber l'ensemble des demandes.

Le SG précise qu'en effet il n'y a plus la capacité à absorber mais que ce n'est plus l'accès au numérique qui pose problème. Tout le monde aujourd'hui à un téléphone portable. Le problème viendra surtout de savoir où chercher et la compréhension par rapport à la langue.

Mme Herilier (UDAF) ajoute que tout le monde à un téléphone portable mais que tout le monde ne sait pas s'en servir. Elle précise que les Français ne sont pas forcément les plus à l'aise.

M. Xicluna (Secours catholique) confirme et ajoute que ce ne sont pas forcément les jeunes non plus les plus à l'aise, au moins avec les notions administratives.

M. Renard (France service) ajoute qu'il y a les usagers qui ne savent pas faire et ceux qui ne souhaitent pas faire. Certains usagers ont des modèles dernier cri et affirment ne pas savoir envoyer de messages. La fracture numérique est une réalité et est vu au quotidien mais des solutions ont été mises en place avec des postes informatiques, des cours d'informatiques, etc. Un service civique a été recruté en ce sens. La personne qui donne des cours s'adapte à la demande. Le centre de ressource d'illettrisme réalise également une permanence et aide. La fracture est donc présente. C'est pour cela que certaines démarches sont bien (démarche simplifiée par ex.) mais malheureusement non adaptées à tout le monde.

Le SG poursuit en disant que les usagers ont aussi très vite oublié les contraintes de l'ancien système. Il fallait se déplacer pour acheter un timbre fiscal et se déplacer en préfecture. C'était ce qu'il se faisait appeler la fracture de distance. Les papiers administratifs, les photocopies étaient aussi des contraintes. De nos jours, tout cela peut être fait depuis chez soi. Le point négatif c'est que les usagers ne voient que les points négatifs du nouveau système et les points positifs de l'ancien. En toute objectivité il y a des points très positifs au nouveau système avec des points négatifs. Le gros problème maintenant c'est plutôt la compréhension et l'utilisation des outils et non plus l'accès.

Mme Herilier (UDAF) déplore qu'avant les usagers pouvaient anticiper des besoins de documents, ce qui n'est plus le cas avec le numérique. Cela nécessite parfois de revenir à l'outil alors que tout aurait pu être fourni en même temps.

Le SG reprend l'exemple des impôts et sa messagerie sécurisé. De nos jours en deux jours une réponse est possible sur une problématique pointue. Des conseils sont également donnés avec le nom de la personne qui a traité. Cela marche mieux que ce qui existait avant. Il faudrait tendre vers ce système.

M. Renard (France service), évoque la brochure transmise au SG en début de séance. Cela peut donner des idées.

Mme Herilier (UDAF) évoque le cas d'une personne ayant eu des difficultés à obtenir un document de circulation pour étranger mineur (DCEM) sans avoir d'informations supplémentaires. Le problème est que ce genre de personne souhaiterait des informations, même un oui ou un non et a parfois l'impression de se retrouver face à mur froid.

Le SG confirme qu'il y a du retard sur les DCEM pour les mêmes raisons que les CNI et les passeports français. Tout le monde demande les titres au même moment faisant suite à la période COVID où personne n'est parti.

M. Renard (France service) demande quel est le contact à la préfecture des maisons France service. Il souhaiterait un accompagnement plus important.

Le SG répond que c'est le sous-préfet d'Ambert Nathalie Vitrat qui est là pour mettre en place les labellisations et l'accompagnement.

M. Renard (France service) évoque les lenteurs du CERT de Nantes et affirme qu'un usager a perdu son emploi du fait que le titre n'a pas été réalisé alors que tous les documents étaient fournis dans les temps.

Le SG évoque également les difficultés des usagers à comprendre le traitement des demandes par priorité. Ils le comprennent de façon générale mais pas quand ils n'en font pas parti et c'est normal.

Mme Herilier (UDAF) évoque le cas d'une dame qui a produit tous les papiers pour son titre de séjour. Celle-ci doit fournir à nouveau les mêmes papiers, et un titre de 10 ans lui a été délivré. Elle était contente mais n'a pas compris.

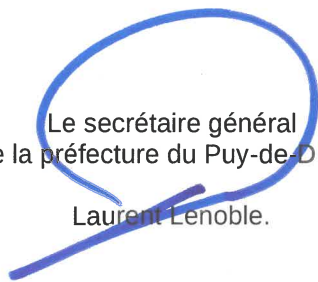
M. Renard (France service) demande s'il serait possible d'améliorer le système de renouvellement de récépissé. Quand celui-ci arrive à expiration il pourrait être envisagé automatiquement de le renouveler, un peu comme une carte bancaire.

Le SG répond que le problème ne se posera plus avec le nouveau logiciel ANEF d'ici la fin de l'année qui va remplacer le papier. Les récépissés seront automatiques et il n'y aura pas de besoin de renouvellement. Cela fonctionnera avec un QR code. Aujourd'hui, il faut quand même faire la demande. Ce récépissé est délivré de suite si le dossier est complet (2-3 jours). Il y a eu des difficultés en avril, mais elles sont aujourd'hui résolues.

M. Renard (France service) demande si cela pourra aussi être le cas pour les naturalisations.

Le SG répond que les naturalisations seront aussi dématérialisées mais que le processus en lui-même restera long.

Sans questions supplémentaires, le SG remercie les participants et clôt le comité.



Le secrétaire général  
de la préfecture du Puy-de-Dôme  
Laurent Lenoble.