

Compte-rendu de réunion

**CLU Qual-e-Pref - Année 2022
CLAC Service Public + - Année 2022**

Affaire suivie par :
M. Manuel LOPEZ, contrôleur de gestion
Référént qualité et contrôle interne financier

Le 16 novembre 2022 - Salle La Boétie

☎ : 05 53 02 24 52
✉ : manuel.lopez@dordogne.gouv.fr

Sous la présidence de M. Nicolas DUFAUD, secrétaire général étaient réunis :

- Mme Sabine STARITA, référente fraude (SG)
- Mme Farah MARREC, adjointe au BMIMP (DCL),
- Mme Sophie TROUVE, chef du bureau de la Sécurité Routière (DC),
- M. Jean-François DIAS, Directeur des sécurités (DC)
- M. Manuel LOPEZ, chargé de mission contrôle de gestion et qualité (SGCD),

Excusés

- Mme Christine DOUARINOU, Directrice du SGCD
- M. Loïc CHEOUX-DAMAS, Directeur Adjoint du SGCD

Était présent pour les associations :

- Mme Martine JAMMET, AFOC24
- Mme Sylvia LEGRIS, SPF
- M. Pascal HAUQUIN, ASD
- Excusé le Délégué défenseur des droits de la Dordogne

En introduction, M. le Secrétaire général rappelle l'importance du Comité Local des Usagers afin de rendre un meilleur service public possible et d'avoir en miroir le retour des usagers. Dans ce contexte, M le Secrétaire général trouve dommage que ne soient pas présentes plus d'associations d'usagers.

M. le Secrétaire général rappelle l'engagement de la préfecture de la Dordogne depuis 2007, dans une démarche qualité avec tout d'abord le label « Marianne » puis « Qualipref » « Qualipref 2.0 » et aujourd'hui « Quali-e-Pref ». Il souligne la réussite de l'audit de suivi passé le 21 octobre 2021 et par conséquent le maintien du label Qual-e-pref jusqu'au 06 janvier 2023. Il souligne que cette démarche Qual-e-pref avec le « e » faisant référence à la dématérialisation des procédures.

1. Le résultat de l'enquête public (physique et internet)

Synthèse de l'enquête :

*- Une enquête de satisfaction sur près de 122 personnes physiques et 89 réponses internet.
- Sur les raisons de venue des personnes en Préfecture 52,61 % pour le service étranger, 41,23 % pour le service permis de conduire et 4,27 % pour le CIV.
- Une satisfaction de l'accueil et une qualité d'accueil pour l'usager avec un taux de satisfaction des usagers de 95,26 %
- Une bonne qualité de prise de rendez-vous avec des modalités accessibles et compréhensibles, 91,94% des personnes ont connaissance des modalités de prise de rendez-vous sur internet.
- Les conditions d'accueil sont bonnes et 91 % des personnes sont satisfaites des horaires d'ouverture
- Un accueil téléphonique très satisfaisant : disponibilité, orientation, informations et courtoisie.
- 93,33 % connaissent les modalités des téléprocédures et 57,14 % des usagers sont allés directement faire une pré-demande via internet.
- Les usagers soulignent la qualité du point numérique
- 67,30 % des usagers interrogés ont consulté le site internet dont 91,91 % ont trouvé les informations dont ils avaient besoin et 85,50 % ont pu facilement trouver le formulaire de contact des services.*

Mme Martine JAMMET demande un complément d'information notamment sur les gens qui appellent la préfecture via le standard. Mme JAMMET souhaite savoir si le personnel du standard donne un complément d'information ou traite l'ensemble de la question jusqu'au fond du dossier. Elle rajoute que le fait de donner simplement des adresses numériques pour prendre rendez-vous n'est pas satisfaisant car on oublie les gens qui ne savent pas se servir d'internet ou ceux qui sont en zone blanche.

M Lopez apporte des compléments d'information notamment sur ces derniers points. En effet il est mis à disposition des personnes des Points d'Accueil Numérique « PAN » dans la Préfecture et les Sous-Préfectures, avec un accompagnant, un médiateur numérique, afin d'aider ces personnes à accéder à la procédure. En plus de ce dispositif, sur le département, il existe des Espaces France Services « EFS », 35 actuellement, disposées à moins de 30 minutes des usagers. Ces Espaces France Services peuvent tout comme les PAN aider les usagers dans les démarches. Le personnel du standard est formé à répondre aux usagers et à leur proposer selon leur lieu d'habitation la bonne solution soit le PAN soit une EFS.

Mme Martine JAMMET complète son interrogation avec la difficulté des personnes âgées ne pouvant pas forcément se replacer.

M le Secrétaire Général, rappelle que les prises de rendez-vous ne se sont jamais faites par téléphone, et que ce nouveau dispositif permet de le faire de chez soi, voir même de n'importe quel endroit via un smartphone. Il n'y a pas de dégradation du service public mais un accompagnement plus fort et une volonté de mettre à disposition des outils et des lieux proches des usagers. En ce qui concerne la réponse donnée par téléphone, il n'est évidemment pas possible d'avoir un fond de dossier au standard, ni un accompagnement des procédures (c'est-à-dire une aide en pas à pas) ce qui ne correspond pas aux missions de ces agents. Les démarches dématérialisées ne nécessitent pas de prise de rendez-vous, et si il y a besoin d'une aide pour faire l'ensemble de la procédure, alors les PAN et les EFS ont tous leurs rôles dans cette mission.

M le Secrétaire Général, rappelle brièvement les missions des Espaces France Services (voir compte rendu du CLU de 2021 où un point complet avait été fait sur les EFS). Un sondage usagers des EFS a fait ressortir que dans 72 % des cas, les usagers sont repartis avec une procédure finalisée. Pour le quart suivant, il y a eu nécessité de prendre rendez-vous avec une entité bien spécifique, qui a pu être pris directement sur place.

Pour conclure sur cette enquête, M le Secrétaire Général se félicite de l'ensemble des données montrant un service public adapté, sachant que dans la plupart des enquêtes usagers ce sont souvent les personnes

mécontentes qui s'expriment. Il nous faut progresser sur la communication des moyens mis à disposition des usagers, sur l'accompagnement numérique et il souligne l'accueil physique encore présent dans la Préfecture de la Dordogne.

2. La démarche Service Public +

Synthèse :

Ce programme repose sur 4 piliers pour répondre aux attentes des Français et à ses grands principes d'action :

La promesse, avec 9 engagements communs aux services publics ;

- La preuve, avec la mesure et l'affichage des résultats des services publics ;*
- L'écoute des usagers, avec des dispositifs dédiés mis à leur disposition. Une plateforme du nom de VOX Usager est dédiée à ce pilier*
- L'amélioration continue du service rendu avec l'association des usagers, des agents et des élus.*

Pour le premier Pilier « la promesse » et ces 9 engagements, il est important de noter qu'une partie des engagements répondent aux attentes des Français (les engagements 2 -3 -4 et 5) et des engagements qui consolident les avancées de la transformation du service public (les engagements 1 - 6- 7 et 9)

Concernant les engagements qui répondent aux attentes des Français :

- des services publics plus facilement joignables.*
- un suivi plus personnalisé des dossiers des usagers, au regard de leur situation personnelle.*
- une simplification des démarches administratives.*
- plus de rapidité dans le traitement des demandes.*

Concernant les engagements qui consolident les avancées de la transformation publique :

- La confiance et la bienveillance, bienveillance vis-à-vis des usagers et reconnaissance du droit à l'erreur, selon les dispositions de la loi ESSOC (La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance est une loi française visant à simplifier les relations de l'administration avec les usagers notamment via l'introduction d'un droit à l'erreur et d'un droit au contrôle des administrés). Les Préfectures n'entrent pas dans le champ d'application du Droit à l'Erreur (DAE)*
- La transparence, redevabilité des services publics envers leurs usagers quant à la qualité du service rendu.*
- Prise en considération de la voix des usagers afin qu'ils puissent contribuer à inscrire les services publics dans une démarche de progrès via la plateforme VOX Usagers*
- Eco -responsabilité de l'administration*

L'adresse internet de Service Public+ :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr>

Mme Martine JAMMET indique l'importance du 5ème engagement sur « vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés....» et notamment sur les réponses d'attente qui permettent aux usagers de savoir que leurs demandes ont bien été prises en compte. Elle précise que c'est bien le cas en Dordogne et s'en félicite.

M le Secrétaire Général rappelle qu'effectivement c'est un nouveau canal pour faire part d'éventuel commentaire ou remarque sur la gestion des usagers, cependant il ne faut pas oublier les canaux traditionnels et notamment l'adresse e-mail de la qualité « pref-relation-usagers@dordogne.gouv.fr » et les courriers qui peuvent être adressés en Préfecture.

3. Point sur les demandes de Carte Nationales d'Identité et passeport en Dordogne

Synthèse :

Depuis la fin de l'année 2021, les demandes de nouveaux titres ou de renouvellement de ceux-ci, ont connu une hausse inédite par rapport à 2021, sous l'effet de la sortie progressive de la pandémie qui a conduit de nombreux Français à engager les démarches de renouvellement de leur carte nationale d'identité ou passeport en vue de déplacements personnels ou professionnels.

À cet effet de rattrapage, s'ajoute la hausse saisonnière des demandes de titres liée à l'approche de la période estivale et de la période des examens du mois de juin ainsi que l'attrait suscité par la nouvelle carte d'identité.

Cela a conduit à une sollicitation sans précédent des communes chargées d'enregistrer les demandes et à une réelle dégradation des délais de prise de rendez-vous pour nos concitoyens

- Une demande de CNI - passeport de +60,70 % par rapport à 2021
- Des délais de prise de rendez-vous en baisse 61,5 jours en janvier contre 44,5 jours en octobre
- 11 nouvelles demandes de commune ou de EFS pour accueillir cette mission, 6 actuellement en service et 5 en cours d'installation

M. le Secrétaire Général précise que cette augmentation de la demande a engendré inéluctablement une augmentation des délais de prises de rendez-vous. Il souligne également que cette hausse est due d'une part à la pandémie et d'autre part au tourisme permettant aux personnes de venir faire leurs pièces d'identités dans le département, car les délais sont moins importants que dans les leurs.

4. Questions libres

aucune

5. Conclusion

M. le Secrétaire général remercie les participants.

M. le Secrétaire Général

Nicolas DUFAUD

