

COMPTE-RENDU

Châteauroux, le 5 avril 2022

OBJET : Réunion du Comité Local des Usagers du 22 mars 2022

Introduction :

Les membres du comité local des usagers (CLU) se sont réunis le mardi 22 mars 2022 à 14h30.
L'ordre du jour était le suivant :

1. Présentation du dispositif Qual-e-pref : généralités, module 1 et module 7
2. Présentation du Point d'Appui Numérique (PAN) et des modalités de pré-accueil
3. Présentation des courriers et courriels type de service
4. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
5. Présentation de la mise en place des mesures correctives
6. Labellisation
7. Prochaine réunion du CLU, après la labellisation
8. Questions-réponses

1 – Synthèse de la présentation au CLU :

- Présentation du référentiel Qual-e-pref et des nouveautés apportées par rapport à Qualipref 2.0.
- Explication de l'organisation de travail (Comité de pilotage, groupes de travail) et des engagements de services des modules 1 et 7 devant être tenus pour obtenir la labellisation.
- Présentation du fonctionnement du PAN (prise de RDV en ligne, aide du médiateur numérique). Depuis la fin du premier confinement (18 mai 2020), l'accueil des usagers se fait uniquement sur RDV. Si l'utilisateur n'a pas de RDV, l'agent à la loge lui délivre des documents spécifiques sur lesquels il trouvera les informations dont il a besoin.
- Présentation de la méthodologie de suivi des courriers et courriels du périmètre qual-e-pref au bureau du courrier et dans les services concernés.
- Présentation des conditions de réalisation de l'enquête de satisfaction 2022, des points forts de la préfecture et des points de vigilance.
- Développement des propositions d'amélioration de service : panneau d'affichage au pré-accueil pour que les usagers aient accès aux informations utiles même en dehors des heures ouvrées, ouverture le 12 avril 2022 du PAN-Emeraude pour les usagers étrangers, désignation de « référents site internet » dans les services pour aider le service de la communication à mettre à jour les informations publiées.
- Annonce des prochaines étapes avant la labellisation : dépôt du dossier de candidature, audit interne, date prévisionnelle de l'audit externe.

2 – Restitution des échanges :

M. Prévot (Représentant de la Pastorale des Migrants) a formulé les observations suivantes :

- Avec l'allègement des mesures sanitaires, sera-t-il à nouveau possible d'accompagner les usagers étrangers aux guichets ?
- Il y a des dysfonctionnements sur la page internet dédiée à la prise de RDV: il faut s'y reprendre à plusieurs fois avant de se voir proposer des créneaux disponibles.

1/2

- Lorsqu'il appelle le Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI) dans le cadre du suivi d'un dossier, il reçoit des réponses très satisfaisantes de la part des agents.
- L'accueil sur RDV pour les usagers étrangers est ressentie comme une marque de considération.

Réponses apportées :

- M. Sinagoga (Secrétaire Général de la préfecture) donne son accord pour que les usagers puissent être accompagnés lors de leurs rendez-vous.
- Le fonctionnement du module de rendez-vous sera vérifié et corrigé dans les meilleurs délais.

M. Rousseau-Jouhennet (Maire de Levroux et représentant de l'Association des maires de l'Indre) a formulé les observations suivantes :

- Les usagers peuvent se sentir mal accueillis parce qu'ils n'ont pas accès à la préfecture dès lors qu'ils n'ont pas préalablement pris rendez-vous.
- L'architecture du site internet manque de modernité. Est-il identique pour toutes les préfectures ?
- Il y a un parallèle entre « Qual-e-pref » et la certification « Qualivilles », qui est un référentiel de certification de service qui porte sur la qualité de la relation entre les habitants de la commune et les services municipaux.

Réponses apportées :

- Mme Bouchereau (Chargée de mission à la Direction du développement local et de l'environnement) précise que la création des maisons France services vient en soutien à l'accueil restreint du public en préfecture.
- Mme Tourneau (Contrôleur de gestion et référente qualité) souligne que la procédure des RDV au BMI et au PAN constitue une vraie avancée quant à la qualité de l'accueil des usagers. En effet, l'attente a été supprimée et la confidentialité est totalement respectée. En outre la qualité de l'échange et le niveau de satisfaction de la demande sont meilleurs.
- M. Sinagoga ajoute que l'accueil sur RDV constitue une garantie de qualité de service.
- Mme Bigue (Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle) confirme que l'architecture du site internet est la même pour toutes les préfectures. M. Sinagoga ajoute qu'il y a une volonté nationale d'harmonisation de l'architecture des sites internet des préfectures. Toutefois, un groupe de travail étudie plusieurs pistes d'amélioration de la navigation sur le site actuel pour palier le manque d'attractivité.

M. Thomas (représentant de UFC Que Choisir) a posé la question suivante :

- Quelles sont la durée et les conditions de maintien de la labellisation ?

Réponse apportée :

- L'organisme certificateur réalise un audit de suivi 18 mois après la notification de la labellisation. Puis, sur demande de l'« audité », un audit de renouvellement peut être organisé avant l'échéance de l'attestation de labellisation initiale (la labellisation est délivrée pour une durée de 36 mois et l'audit de renouvellement s'effectue généralement au 34^e mois).

Conclusion :

La cellule de la performance a pris note de toutes les observations des membres et veillera à les intégrer, dans la mesure du possible, dans ses futures propositions d'amélioration. Les membres sont invités à adresser en tant que de besoin toutes autres questions et/ou observations qu'ils souhaitent formuler notamment en utilisant le formulaire réclamations/suggestions en ligne sur le site internet de la préfecture ou en contactant par mail la référente qualité. Une prochaine réunion sera programmée à l'issue de la labellisation de la préfecture.