



Lyon, le 29 septembre 2021

Direction

COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Date	29 septembre 2021	OBJET : COMITÉ LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DU RHÔNE
Participants		
<u>Représentants des usagers</u> Périne HENROT, CIMADE Kaoutar DJEMAÏ-DAWOOD, CIMADE Bruno VILDRAC, Association Valentin HAÛY Marc BERNOUX, ADAPEI Jean-Louis HELARY, délégué défenseur des droits Rémi BOUCHAUD, Forum Réfugiés – SPADA de Lyon.		
<u>Représentants de l'administration</u> Benoît ROCHAS, sous-préfet en charge du Rhône Sud Françoise LECOUTURIER, référente Qualité Clément COTI, service de communication interministérielle Sarah GUILLON, directrice des migrations et de l'intégration Romain ZANARDI, chef du bureau des relations avec le public Pascal BARTHELEMY, réserviste Catherine MERIC, directrice des affaires juridiques et de l'administration locale Xavier PAUFIQUE, référent contrôle interne Aurélie DARPHEUILLE, cheffe du bureau des polices administratives Lucie RIGAUX, directrice adjointe du secrétariat général commun		<ul style="list-style-type: none">▪ Présentation de la démarche qualité en préfecture du Rhône<ul style="list-style-type: none">- le label Qual-e-pref- le programme Services Publics +▪ Présentation des résultats des exigences de qualité en 2021<ul style="list-style-type: none">- Présentation des indicateurs de la qualité- Résultat des enquêtes de satisfaction 2021▪ Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers<ul style="list-style-type: none">- Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes- Point de vue et contributions des membres du comité Champ : accueil physique, téléphonique, relations mails et courriers, site internet et réseaux sociaux▪ Présentation du bilan, des pistes de progrès et du plan d'actions 2021 Information sur l'amélioration des services existants de la préfecture.▪ Questions diverses.

Excusés :

Représentants des usagers

Sylvain MASSARDIER, conseil national des professionnels de l'automobile
Denise GALLO, comité de liaison et d'action des usagers de l'administration

Barbara LEPERE, riveraine

Michel BOUTARD, UFC Que Choisir

Représentants de l'administration

Christine CUSSIGH, chargée de mission politique immobilière de l'État
Amélie MAZZOCCA, directrice par intérim du CERT permis de conduire

Propos introductifs

M. ROCHAS accueille les participants. Sous-préfet chargé du Rhône Sud, il est également en charge du suivi de la démarche Qualité de la préfecture du Rhône. Le comité local des usagers (CLU), normalement réuni chaque année, n'a pas pu se tenir en 2020 du fait du contexte sanitaire. L'objectif est de pouvoir recueillir les remarques des associations et représentants des usagers mais également de pouvoir, de manière succincte, informer ces partenaires des démarches en cours en matière de Qualité.

Présentation de la démarche Qualité

Mme LECOUTURIER, nommée référente Qualité le 1^{er} janvier 2021, se présente et indique que la politique qualité de la préfecture se fonde sur 2 axes :

- le label Qual-e-pref, qui a été obtenu le 14 avril 2020 pour 3 ans, basé sur un référentiel national (ministère de l'Intérieur) centré sur la qualité de l'accueil des usagers et son amélioration ; l'objectif est que 100 % des préfectures soient labellisées à l'été 2022 ; le périmètre de la labellisation dans le Rhône concerne 2 modules : les relations générales avec les usagers et le centre d'expertise et de ressources titres (CERT) permis de conduire ;
- une démarche interministérielle, Services publics + (SP+), centrée sur la transparence et l'efficacité des relations avec les usagers, en cours de déploiement.

Les nouveautés du référentiel Qual-e-pref par rapport au référentiel précédent sont les suivantes :

- la montée en charge des démarches dématérialisées
- le développement de la prise de rendez-vous (rdv) en ligne
- la mise en place de points d'accueil numérique (PAN) (sur les démarches ANTS)
- le renforcement de la relation usagers par courriel
- le développement des réseaux sociaux, en complément de la mise à jour régulière de site Internet et pour des informations plus instantanées.

La logique du label Qual-e-pref repose sur une liste d'engagements (23 au total) et la vérification du respect des engagements, d'où la programmation prochaine d'un audit de suivi (1^{er} et 2 décembre par Socotec), préparé dans le cadre d'un audit interne les 7 et 8 octobre, visant à confirmer la labellisation obtenue en 2020. La préparation de ces échéances constitue la priorité des travaux en cours sur la Qualité.

Mme LECOUTURIER fait circuler dans la salle le label obtenu 2020 et le référentiel Qual-e-pref. Elle rappelle les thématiques incluses dans cette labellisation : accueil général, accueil physique, téléphonie et système vocal interactif (SVI), numérique (site Internet et PAN), courriers et courriels, réseaux sociaux, pilotage de la démarche et CERT permis de conduire.

Les travaux relatifs à la qualité de la relation usagers relève d'une double logique : la conformité au label, d'une part, et l'amélioration continue, d'autre part. Le CLU s'inscrit pleinement dans cette seconde logique.

Éléments de bilan

Mme LECOUTURIER présente des éléments de bilan des travaux menés à la préfecture en 2020/2021.

Outre l'obtention du label, 2020 aurait pu être une « année blanche » du fait d'un contexte particulier (confinement et départ du référent Qualité à mi-mars, juste après l'audit de labellisation Qual-e-pref), mais cela n'a pas été le cas : acculturation existante des services, généralisation des accueils sur rdv, poursuite de la formation des agents sur la qualité de la relation usagers, réforme de l'accueil avec le rattachement de l'accueil général du site Molière à la direction des migrations et de l'intégration (DMI), désormais distinct de l'accueil général de la préfecture (site Corneille).

M. ZANARDI réalise un petit retour sur 2019 et notamment sur le projet Innov'accueil (dont un document bilan est distribué en séance). Il rappelle que l'idée de ce projet (initié fin 2017) était de tenir compte du point-de-vue des usagers pour faire évoluer les conditions d'accueil du public ; les améliorations apportées ont porté notamment sur la signalétique et le numérique et se sont traduites par des investissements avec, par exemple, la mise en place de bornes numériques qui permettent aux usagers de scanner leur convocation (sur smartphone ou papier) et d'obtenir un ticket pour leur rdv au guichet (site Molière).

Au vu de l'importance des flux d'usagers accueillis (entre 800 et 1000 personnes par jour avant la crise sanitaire), un travail important a été mené sur la prévention des conflits dans les zones d'accueil, en s'inspirant des bonnes pratiques d'autres structures (ex : identification des files d'attente, installation d'un photomaton et d'un photocopieur dans le hall...) et en tenant compte des remarques remontées lors du dernier CLU (ex : prise en charge des publics prioritaires). Ce projet a abouti début 2020.

Mme LECOUTURIER complète en réalisant un point d'étape sur l'exercice 2021 ; les éléments suivants participent de ce premier bilan :

- relance de la démarche Qualité et remise en place des instances de pilotage (4^{ème} COPIL prévu la semaine prochaine)
- poursuite des formations sur l'accueil
- remise à plat / actualisation des modalités d'accueil des usagers
- mise à jour du SVI et évolutions dans la procédure permettant une mise à jour très rapide
- refonte des pages « démarches étrangers » du site Internet de la préfecture du Rhône : Mme GUILLON précise qu'il s'agit de simplifier l'accès aux informations et de promouvoir l'utilisation de pictogrammes (auxquels sont adossés des liens) ; les retours sont très positifs sur cette évolution
- mise à jour du guide de l'accueil (à destination des agents des 2 accueils + diffusion aux services métier)
- amélioration de la coordination des accueils (ex : réactivation d'une liste interne de diffusion).

Recueil des suggestions d'amélioration

M. HELARY appelle l'attention sur l'existence du langage FALC (« facile à lire et à comprendre ») et le fait que l'ONU a épinglé la France pour sa communication vis-à-vis des personnes en situation de handicap.

M. BERNOUX ajoute que l'ADAPEI du Rhône développe un atelier FALC et fait une offre de service à la préfecture pour permettre la traduction de certains textes en FALC. Ces suggestions recourent un axe de travail identifié en préfecture.

Mme DJEMAÏ-DAWOOD pose la question de la localisation du PAN, qui n'était pas visible à l'entrée du bâtiment Molière. M. ZANARDI précise qu'il est situé au 1^{er} étage du bâtiment et accessible uniquement sur rendez-vous pour une aide à la réalisation des démarches sur les « titres sécurisés ». Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone (en appelant le standard de la préfecture), via la rubrique « contact » du site Internet ou via un formulaire remis par les réservistes aux usagers qui se présentent physiquement à la préfecture et sont dès lors rappelés le jour même par le PAN pour la fixation d'un rdv. Par ailleurs, un ordinateur (sans accompagnement) est à disposition du public à l'accueil du site Corneille.

Les représentantes de la Cimade regrettent l'absence de point numérique sur les démarches étrangers.

M. VILDRAC estime qu'un travail important est à réaliser sur les sites Internet des services publics (comme privés) pour améliorer la visibilité et la lisibilité des contenus. Il convient de développer la vocalisation (pour les non-voyants) et d'augmenter la taille de la typographie et faire attention aux couleurs utilisées (pour les mal voyants). Il incite la préfecture à se faire accompagner par des spécialistes du sujet.

Résultats des indicateurs de la Qualité

Il s'agit d'indicateurs définis au niveau national sur le suivi des délais de traitement ou mise à jour, d'une part, et sur le niveau de service, d'autre part : le seul indicateur pour lequel la préfecture a un résultat qui n'atteint pas la cible est celui du délai moyen d'instruction des permis de conduire par le CERT (mais la cible est ambitieuse et non respectée en moyenne nationale en 2020).

Les résultats sont très favorables sur le taux d'utilisation du site Internet et des réseaux sociaux.

Résultats des enquêtes de satisfaction

Trois enquêtes de satisfaction ont été menées en juin 2021 sur la base de questionnaires revus pour s'adapter aux évolutions des modalités d'accueil tout en conservant des questions identiques aux précédentes enquêtes pour permettre une comparaison. Les 3 thématiques traitées ont été l'accueil physique (135 usagers interrogés), l'accueil téléphonique (60 usagers interrogés) et l'accueil au PAN (25 usagers interrogés). Une enquête permanente Qualité sur le site Internet est en projet et sera prochainement être mise en ligne.

Mme LECOUTURIER rappelle des flux d'accueil moyens quotidiens observés au printemps 2021 :

- Accueil physique avec RDV : 713 personnes dont 98 % sur le site Molière
- Accueil physique sans RDV : 335 dont 85 % Molière et 15 % Corneille
- Accueil téléphonique : 635 communications dont 90 % au standard.

Les résultats de ces enquêtes (cf. PJ) sont présentés brièvement et montrent notamment une nette progression du taux de satisfaction global par rapport à 2019 ; idem sur les délais d'attente sur site.

Le site Internet est devenu le premier média de recherche d'informations par les usagers.

Au point numérique, l'accompagnement des usagers se fait sur rendez-vous et en « hot-line », et non plus en présentiel, ce qui permet la prise en compte d'un nombre similaire d'usagers par rapport à avant la crise sanitaire.

On note une importante augmentation du taux de satisfaction en matière d'accueil téléphonique.

Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes

Les remarques et suggestions recueillies dans le cadre de ces enquêtes portent sur les points suivants :

- amélioration des files d'attente à Molière et demande d'un abri anti-pluie
- absence de sièges devant le guichet sans rendez-vous à Molière
- respect des horaires des rendez-vous
- discrétion et confidentialité aux guichets
- accessibilité de certains guichets aux personnes à mobilité réduite (PMR)
- qualité des informations données à homogénéiser
- cohérence des informations sur différents médias
- souhait d'une accélération des procédures
- caractère injoignable des services par téléphone.

Mme DJEMAÏ-DAWOOD se retrouve bien dans les remarques remontées, mais s'interroge sur le choix du panel des usagers interrogés. Les personnes qui mènent ces enquêtes interrogent tous les usagers sur un laps de temps donné, mais il peut y avoir un biais dans les résultats car, par définition, ils ne portent que sur les usagers qui acceptent de répondre au questionnaire. M. ROCHAS souligne que ce qui compte n'est pas tant le taux de satisfaction que la tendance observée dans le temps et l'alimentation des projets d'amélioration.

M. HELARY souligne le problème de la « non-réponse » aux mails de plus en plus abondants car les demandes se déplacent du téléphone vers les mails. Cet axe de travail est bien identifié au sein de la préfecture.

Il questionne l'administration sur le lien avec le site service-public.fr : M. COTI explique que le site Internet de la préfecture renvoie automatiquement vers ce site national (principe du co-marquage), mais complète également d'informations plus locales.

Plan d'actions 2021-2022

Mme LECOUTURIER présente les axes du plan d'actions 2021-2022, qui est encore en cours de validation :

- coordination entre les différents médias d'information des usagers
- question de l'accessibilité (sensibilisation au FALC dans les formations, améliorer l'ergonomie du site Internet même si le cadre général du site est fixé par le niveau national, registre accessibilité)
- conforter notre organisation pour la gestion des courriels (gros chantier)
- homogénéisation de la présentation sur le site Internet
- refonte du SVI (au-delà de la simple mise à jour)
- améliorer les formations à l'accueil, notamment dans sa dimension numérique
- travail collectif sur l'amélioration continue de la qualité (au-delà du label).

Échanges

M. VILDRAC préconise de systématiser la vocalisation et l'écoute de ce que la préfecture écrit et communique aux usagers ; cet axe de travail est indispensable pour clarifier les informations communiquées.

Mme DJEMAÏ-DAWOOD ne voit pas très bien le lien entre les suggestions d'amélioration collectées et le plan d'actions présenté, par exemple sur le fait que les services, dans leur grande majorité, ne sont plus en capacité de répondre au téléphone. Mme LECOUTURIER précise que le point relatif à la gestion des courriels dans le plan d'actions fait directement écho à ce constat, mais constitue aujourd'hui un axe identifié de travail et non une solution en soi.

M. ZANARDI complète en informant le CLU de la mise en place d'une nouveauté : le standard téléphonique est désormais en capacité d'indiquer aux usagers les délais de traitement sur les différentes démarches étrangères, ce qui permet d'apporter une première réponse aux usagers inquiets de ne pas avoir reçu de réponse de la DMI. Il rappelle en outre et déplore que les standardistes font régulièrement face à l'agressivité de certains usagers.

M. HELARY interroge la DMI sur les demandes de document de circulation pour étranger mineur (DCEM), dont le traitement aurait été suspendu. Mme GUILLON confirme que cette mesure de suspension a été prise courant 2021 afin de prioriser les procédures à traiter du fait de difficultés d'effectifs ; elle précise toutefois que le traitement des urgences a repris cet été et le traitement des convocations a repris à la rentrée, dans l'attente de la dématérialisation nationale de cette procédure prévue à l'automne (projet ANEF).

M. HELARY rappelle que les DCEM n'ont pas valeur de titres d'identité et que l'intermédiation par des associations est primordiale sur le sujet des démarches étrangères (les usagers ont besoin d'aide).

Mme GUILLON rappelle à ce titre que la préfecture (BOP 104) subventionne des associations et des ateliers « formation » avec la métropole de Lyon.

Mme DJEMAÏ-DAWOOD pose une question sur la dématérialisation de la procédure de naturalisation. Mme GUILLON explique que la « démarche simplifiée » (DS) mise en place permet une sorte de « déclaration d'intention » par les postulants à la nationalité, mais pas le dépôt final du dossier (qui reste à constituer en papier). La DS permet de prendre rang et les usagers seront rappelés ultérieurement pour la constitution de leur dossier papier ; la véritable dématérialisation de la procédure, pilotée par le ministère, sera mise en place en 2022 (projet ANEF).

Mme DJEMAÏ-DAWOOD précise qu'avec la fin de l'intervention des PIMMS dans l'aide à la constitution de dossiers de naturalisation, des citoyens ont pris le relai (moyennant finances). La Cimade note une augmentation des demandes d'appui sur ce thème, mais elle ne pourra pas y faire face. Le défenseur des droits ne constate pas d'augmentation similaire. Mme GUILLON confirme que ces dossiers sont

complexes et que les PIMMS se sont retirés du partenariat avec la préfecture pour le « pré-accueil » des postulants.


Conclusion

M. ROCHAS conclut en indiquant que la prochaine réunion du CLU sera programmée *a priori* en juin 2022, mais que des sollicitations ponctuelles des associations restent possibles. Il remercie les participants à cette réunion, ainsi que les agents de la préfecture et du secrétariat général commun engagés dans la démarche Qualité.

Benoît ROCHAS

Copie :

- Mme la préfète, secrétaire générale

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line and a vertical stroke.