PRÉFET
DU RHÔNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général commun départemental

Lyon, le 24 octobre 2022

Direction

COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Date	17/10/22	OBJET : COMITÉ LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DU RHÔNE
Participants Représentants des usagers Marc BERNOUX, ADAPEI Jean-Louis HELARY, délégué défenseur des droits (secteur Villefranche) Alix JOLIVET, Forum Réfugiés Lionel DREINA, ADOMA Représentants de l'administration Benoît ROCHAS, sous-préfet en charge du Rhône Sud Clément COTI, service de communication internministérielle Sarah GUILLON, directrice des migrations et de l'intégration (DMI) Lionel ROYER, chef du bureau des relations avec le public Catherine MERIC, directrice des affaires juridiques et de l'administration locale (DAJAL) Aurélie DARPHEUILLE, cheffe du bureau des polices administratives Nordine SAOUDI, chef du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) – permis de conduire Lucie RIGAUX, directrice adjointe du secrétariat général commun **Excusés :** Représentants des usagers CIMADE Association Valentin HAÜY (AVH) Fédération des centres sociaux UFC Que Choisir		▪ Présentation de la démarche qualité en préfecture du Rhône - le label Qual-e-pref - le programme Services Publics + ▪ Volet conformité à la norme du label Qual-e-pref - Présentation du bilan 2021 - Présentation des indicateurs de la qualité - Résultat des enquêtes de satisfaction 2022 et enquêtes mystères - Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes - Présentation pour avis de courriers types de réponse aux usagers - Présentation de la stratégie éditoriale sur les réseaux sociaux ▪ Volet amélioration continue - Présentation des 3 axes du plan d'actions 2022 : Information sur l'amélioration des services existants de la préfecture. ▪ Site Internet ▪ Formation à l'accueil et sensibilisation à la qualité ▪ Accessibilité : Retour sur la journée 4 octobre 2022 consacrée à la sensibilisation des agents à l'accessibilité et sur les pistes d'actions ▪ Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers : point de vue et contributions des membres du comité

Affaire suivie par : Lucie RIGAUX
Tél : 04 72 61 61 71
Courriel : lucie.rigaux@rhone.gouv.fr
18 rue de Bonnel, 69003 LYON

Comité de liaison et d'action des usagers de l'administration Représentants des collectivités locales Ville de Lyon Métropole de Lyon Conseil départemental du Rhône Représentants de l'administration Françoise LECOUTURIER, référente Qualité Pascal BARTHELEMY, réserviste DMI	sur les thèmes : accueil physique, téléphonique, relations mails et courriers, site internet et réseaux sociaux ▪ Questions diverses.

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.
Mme Rigaux précise que, Mme Lecouturier étant souffrante, elle assurera la présentation des éléments au comité local des usagers (CLU). La dernière réunion du CLU remonte à septembre 2021, cette instance ayant vocation à se réunir une fois par an.

Présentation de la démarche Qualité
Mme Rigaux présente succinctement la démarche qualité de la préfecture du Rhône, qui 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 était que 100 % des préfectures soient labellisées à septembre 2022, objectif quasiment atteint avec 101 sites labellisés à date sur une cible de 109 ;
- une démarche interministérielle, Services publics + (SP+), en cours de déploiement, qui s'appuie sur un référentiel avec 9 engagements d'amélioration des services publics en vue de les rendre « + proches, + simples et + efficaces ».

Au titre du premier axe, 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 ; la logique du label Qual-e-pref repose sur une liste d'engagements (23 au total, listés dans le support de présentation) et la vérification du respect de ces engagements.
Le référentiel porte une attention particulière aux nouvelles modalités de relations entre l'administration et les usagers, marquées par une prégnance de plus en plus forte des outils numériques et dématérialisés.
Mme Rigaux annonce que le ministère de l'intérieur travaille à la refonte de ce référentiel, pour l'adapter encore aux évolutions de ces relations, mieux prendre en compte l'avis des usagers et intégrer les directions départementales interministérielles (DDI). La livraison du nouveau label est annoncée pour fin 2023.

Eléments de bilan
Mme Rigaux présente des éléments de bilan des travaux menés à la préfecture en 2021, année marquée, d'une part, par la relance de la démarche qualité à la préfecture (après quelques mois de flottement liés au départ de la précédente référente Qualité et au contexte Covid) et, d'autre part, par la confirmation du label à l'issue de l'audit de suivi mené en décembre 2021 par l'organisme Socotec.
Ces éléments sont évoqués succinctement, dans la mesure où les membres du CLU ont été rendus destinataires en amont de la réunion du document complet relatif au bilan 2021 de la qualité. Ce document n'appelle pas de remarque particulière de la part des représentants des usagers.

Un retour détaillé est néanmoins réalisé sur les conclusions de l'audit de suivi, qui a permis de mettre en avant 17 points forts dont :
- les efforts d'information et de simplification des informations données aux usagers : QR codes, gestionnaire de file d'attente, serveur vocal interactif (SVI) informatif...
- l'intervention directe des services dans la mise à jour du site internet, de l'intranet et des affichages
- la refonte des pages séjour des étrangers du site internet

- la coordination entre services : contrôles coordonnés des affichages, mise à jour des guides d'accueil et du standard (qui fait de plus en plus une information de premier niveau)
- les procédures formalisées de gestion des stocks du CERT, les formations internes pour fluidifier les échanges avec les usagers
- le très bon niveau de satisfaction du point d'accueil numérique (PAN) ANTS (titres sécurisés).

Des points de progrès ont également été identifiés dans le cadre de cet audit, comme par exemple améliorer la veille sur les mises à jour et les liens du site internet et la signalétique (mettre à disposition un plan) ou poursuivre la refonte des pages du site internet, la communication entre le CERT et les référents fraude, ainsi que des points de progrès en matière de pilotage de la démarche.

Plan d'actions 2022

Ces éléments de bilan ont permis d'alimenter le plan d'actions 2022, annexé au bilan 2021.

Les objectifs fixés pour 2022 et 2023 (actualisés) sont notamment les suivants :
- Améliorer la coordination entre les deux accueils Molière et Corneille
- Améliorer la coordination entre les services métiers et le standard
- Définir et mieux organiser les modes d'information de premier niveau. Programmer la refonte du SVI (2023).
- Mieux suivre et mieux traiter les réclamations, mais aussi des sollicitations par mails
- Améliorer la signalétique, le confort et la confidentialité aux guichets
- En matière de pilotage de la qualité : davantage analyser et mieux exploiter les données recueillies : indicateurs, suggestions, réclamations, observations...

Au-delà du volet relatif à la conformité au label, la démarche qualité repose également sur un 2nd axe, relatif à l'amélioration continue. A ce titre, 3 priorités ont été fixées pour 2022 (avec mise en place d'un groupe de travail dédié à chaque thème) :

1) le site Internet : l'idée était de poursuivre l'amélioration de la fiabilité et de la lisibilité des informations communiquées sur le site, à l'instar des travaux menés sur les thématiques étrangers en 2021. M. Coti explique que ce sujet n'a finalement pas été avancé au niveau local en 2022, car le ministère de l'intérieur a lancé un chantier de refonte de la maquette nationale des sites Internet de préfectures. Ce chantier est toujours en cours, sans visibilité claire sur un délai de livraison.

2) l'accessibilité : l'idée était de sensibiliser les agents à tous les types de handicaps pour mieux accueillir les usagers et d'intégrer les problématiques du numérique dans les pratiques d'accueil.
Cette priorité s'est traduite par une journée de sensibilisation organisée le 4 octobre 2022 à la préfecture, à destination de tous les agents de l'administration territoriale de l'État à l'échelle du département du Rhône. M. Royer précise que cette manifestation a réuni 11 partenaires, associatifs ou institutionnels, permettant une sensibilisation aux handicaps visuels, auditifs, invisibles (psychiques), à la langue des signes, aux actions des médiateurs numériques, etc., sous forme de stands et ateliers afin de privilégier les échanges.
Des relevés d'observations ont été réalisés par des volontaires tout au long de la journée. La première réunion avec ces agents a permis de cibler les grands axes d'un plan d'actions, en deux volets complémentaires : un volet à destination des usagers et un volet à destination des agents des services :
- Plusieurs axes autour de la formation : « facile à lire et à comprendre » (FALC), langue des signes, compréhension des handicaps invisibles
- Des aménagements à réviser (nouvelle visite de l'AVH à prévoir), des équipements à adopter
- Des propositions d'expérimentation à étudier
- Un rapprochement à renforcer sur le numérique entre les agents des PAN et les médiateurs
- Des ambitions à animer (montée en compétences, cafés signes réguliers...).

3) la formation : l'idée est de faire évoluer le contenu des formations à destination des agents d'accueil, afin qu'elles correspondent davantage aux besoins, intègrent la dimension numérique et permettent le développement de nouvelles compétences spécifiques (handicap psychique...). Ces travaux sont en cours.

Résultats des indicateurs de la Qualité

Il s'agit d'indicateurs définis au niveau national sur le suivi des délais de traitement ou de mise à jour, d'une part, et sur le niveau de service, d'autre part.

Pour 2021, la préfecture a un résultat en deçà de la cible pour 2 indicateurs : le délai moyen d'instruction des permis de conduire par le CERT (mais la cible est ambitieuse et non respectée en moyenne nationale) et le délai de mise à jour des informations sur le site internet (91 % des cas dans un délai inférieur à 3 jours pour une cible à 95%). Les résultats sont très favorables sur le taux d'utilisation du site Internet et des réseaux sociaux et les divers taux de satisfaction des usagers.
Pour le premier semestre 2022, le délai d'instruction des permis de conduire par le CERT reste supérieur à la cible mais en nette amélioration par rapport à 2021. Les autres indicateurs sont au vert, mis à part le taux de satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique qui est stable par rapport à 2021 (96 % d'avis favorables), mais dont la cible a été revue à la hausse (98%) dans une logique d'amélioration continue. Il est souligné que le taux de connexion aux réseaux sociaux a énormément augmenté et se situe très au-delà de la cible.

Présentation pour avis de courriers types de réponse aux usagers
Mme Rigaux distribue en séance aux représentants des usagers des courriers et courriels type de réponse aux usagers, mis en forme avec une grille d'analyse et le rappel des attendus du label Qual-e-pref en la matière. Ces modèles émanent de la DMI sur la thématique « étrangers » et de la DAJAL dans ses relations avec les associations.
Ces représentants sont invités à faire part de leur avis, sur les documents, en séance ou à l'issue de la réunion.

Présentation de la stratégie éditoriale sur les réseaux sociaux
M. Coti présente la stratégie éditoriale de la préfecture sur les réseaux sociaux, dont les objectifs sont d'informer le public sur les actions de l'État, sur les initiatives du préfet et du corps préfectoral et les valoriser, répondre aux demandes des journalistes (pour 75%) et animer le réseau interministériel de communication.

Pour atteindre ces objectifs de communication, des canaux traditionnels sont utilisés (7 à 10 communiqués de presse par mois, 3 conférences de presse depuis le début de l'année), mais l'usage des réseaux sociaux et du site internet se développe.

A ce titre, Twitter est le réseau social le plus utilisé par la préfecture du Rhône : communication instantanée à destination des institutionnels. Avec près de 33 000 abonnés, la préfecture du Rhône est la 3ème préfecture de France la plus suivie sur Twitter (sans compter la préfecture de police de Paris). Facebook est davantage utilisé pour communiquer à destination du grand public, avec 41 000 followers. La préfecture dispose également d'un compte Instagram (depuis décembre 2019) avec 3615 abonnés. Ce média vise à toucher une tranche d'âge plus jeune (20/35 ans), dans le but de développer l'usage de la vidéo et de la photo, qui font la particularité de ce réseau.

Le site Internet reste le média majoritaire, avec 200 à 250 000 visites par mois [*chiffre confirmé à l'issue de la réunion*]. Il est utilisé pour publier des informations pratiques et/ou liées à l'actualité.

Résultats des enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère
Mme Rigaux explique que quatre enquêtes de satisfaction ont été menées sur site et par téléphone sur une période de 15 jours à 3 semaines auprès d'un panel représentatif des usagers basé sur les flux de fréquentation des services (146 usagers de l'accueil physique, 60 usagers de l' accueil téléphonique, 25 usagers du PAN ANTS, 13 usagers du PAN étrangers pour les démarches ANEF[1]).
Le projet d'enquête permanente sur le site internet est reportée à 2023 du fait de la refonte actuelle de la maquette nationale du site Internet.

Les résultats de ces enquêtes, adressés aux membres du CLU en amont de la réunion et affichés dans les accueils du site, sont présentés en séance. Sur l'accueil physique, on note notamment une diminution du taux de satisfaction sur les conditions d'accueil (qui reste supérieur à 80%) mais une progression sur l'efficacité de la demande. Les résultats sont très positifs sur l'accueil téléphonique. Les taux de satisfaction restent très élevés concernant le PAN ANTS. Les données recueillies sur le PAN ANEF, qui n'existe que depuis début 2022, sont plus difficilement exploitables (avec un taux de réponse de seulement 43%) ; on retiendra cependant que 85 % des usagers sont en difficulté avec les démarches administratives, 70 % ont Internet à leur domicile et 50 % pensent pouvoir y parvenir seul la prochaine fois après leur passage au PAN ANEF.

1 Administration numérique pour les étrangers en France

Des enquêtes mystères ont par ailleurs été menées par de « faux » usagers :
- Par téléphone auprès du standard : 17 appels ont été passés courant septembre par 5 personnes différentes ; il en ressort des résultats un peu moins favorables que ceux des enquêtes de satisfaction, 80 à 90 % des appels passés l'après-midi n'ayant pas abouti à la première tentative et le SVI étant jugé trop long (avant la mise en relation avec le standard) ; l'amabilité, la courtoisie et la bonne volonté des opérateurs est néanmoins confirmée par ces enquêtes mystère ;
- Par mail auprès des services communiquant avec les usagers via la rubrique « contacts » du site internet : sur les 14 mails de demande d'information générale envoyés courant de l'été par 5 personnes différentes, 3 n'ont jamais eu de réponse et 2 ont obtenu une réponse dans des délais supérieurs à 5 jours, soit seulement 55 % de réponses conformes en termes de délai. Les services n'ayant pas répondu sont ceux éloignés de la démarche qualité ou concernés très marginalement (commission médicale et RH).
4 usagers ont été également accompagnés au guichet, en observation.

Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes
Mme Rigaux présente les mécontentements, suggestions ou pistes d'amélioration exprimés dans le cadre de ces enquêtes (cf. support de présentation pour une liste exhaustive).
Sur l'accueil physique et le PAN ANTS, les remarques portent notamment sur les conditions d'accueil (confort, confidentialité aux guichets, espace d'attente, sonorisation...), les délais d'attente, les informations préalables aux rendez-vous, les effectifs insuffisants, la signalétique (suggestion de panneaux en anglais) ou le fond (complexité des démarches).
Sur l'accueil téléphonique, les critiques portent essentiellement sur le SVI (trop long, inutile, inadapté aux personnes ne parlant pas Français), l'absence de réponse au fond, l'écart avec les informations dispensées par ailleurs.

L'analyse des quelques réclamations reçues dans les services, présentée par Mme Rigaux, recoupe largement les mêmes préoccupations.

Recueil des suggestions d'amélioration
M. Helary estime que, dans son secteur géographique, l'accueil du public assuré en matinée à la sous-préfecture de Villefranche-sur-Saône est de grande qualité, l'agent d'accueil étant en capacité de répondre à de nombreuses questions des usagers. Il note que la majorité des difficultés dont il a à connaître concernent le séjour, qui fait l'objet de réunions régulières avec la préfecture (DMI) ; il estime qu'en la matière, la principale difficulté réside dans le manque de personnels d'instruction.

De manière plus générale, il déplore les effets de la dématérialisation des démarches administratives et de la « plateformisation » promue par le ministère de l'intérieur (exemple des CERT), qui gomme la notion de proximité, ce qui est déroutant s'agissant du service public. Il constate que l'administration est de moins en moins lisible pour les usagers, qui ne savent plus où sont traitées leurs demandes.

Enfin, il estime que la question de l'accessibilité des services pour les usagers qui ne parlent ni ne comprennent le français mérite d'être traitée et améliorée ; il suggère de développer des panneaux écrits en anglais.

M. Bernoux, qui n'a pu être présent que l'après-midi lors de la journée du 4 octobre, déplore un faible intérêt des personnels pour le FALC (4 personnes passées au stand et 2 présentes à l'atelier prévu l'après-midi, provoquant la déception de l'intervenante). M. Royer rappelle que cette journée de sensibilisation, avec une approche non traditionnelle, constitue le démarrage de travaux de sensibilisation et non leur achèvement. Il partage le constat d'une faible mobilisation sur l'atelier relatif au FALC, ce qui démontre la méconnaissance du sujet par les agents et non le manque d'intérêt de cette méthode. M. Bernoux suggère que le FALC soit utilisé dans le futur site Internet de la préfecture.
M. Rochas confirme que la journée du 4 octobre était une première, dont il faut tirer expérience pour l'avenir. L'information sur cette journée a bien été communiquée en amont aux agents, dont la participation s'est toutefois faite sur la base du volontariat.

M. Jolivet déplore les difficultés rencontrées dans le déploiement de l'ANEF, surtout au démarrage. Il insiste sur le fait que ces démarches, notamment pour des usagers qui ne comprennent pas le français, sont longues et complexes.

M. Dreina confirme et évoque également des difficultés liées aux délais de traitement.

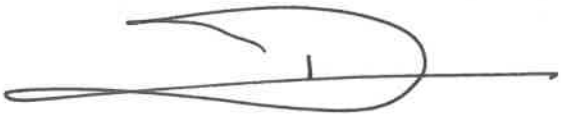
En réponse, Mme Guillon confirme l'amélioration progressive de l'ANEF. Par exemple, la campagne étudiante s'est déroulée sans problème majeur cette année *a priori*, contrairement à celle de 2021. Des difficultés encore massives persistent pour les usagers bénéficiaires de la protection internationale.
S'agissant des documents de circulation pour étrangers mineurs (DCEM) ou des changements d'adresse, le stock devrait être résorbé pour la fin de l'année car il s'agit de procédure simples.
Elle annonce que les démarches séjour des ressortissants communautaires vont bientôt basculer sur l'ANEF, mais craint une incidence forte du passage à l'ANEF pour les prochains autres modules (calendrier repoussé, date non connue).
Ainsi, en résumé, la phase transitoire liée à la mise en place de l'ANEF perdure et est relativement longue du fait de la multiplicité des procédures.

Concernant les difficultés de communication avec des personnes non francophones, Mme Guillon évoque l'utilisation par les agents de guichet de « google translate ».

Présentation de SP+
Mme Rigaux présente les grandes lignes de la démarche SP+ et distribue en séance aux participants un document complet sur le sujet. Le déploiement de SP+ est progressif et se fait par étapes. Dans le Rhône, il est considéré qu'il convient de mettre en place la gouvernance du dispositif avant la plateforme intéractive (nouvelle version de « Vox usagers ») prévue pour recueillir des avis d'usagers et la réponse des administrations (avec l'intervention d'un modérateur).

M. Helary évoque la difficulté à régler les problèmes de connexion au site France connect, qui est désormais la porte d'entrée pour de nombreuses démarches administratives. Il se demande qui est derrière France connect. M. Royer relève qu'au PAN ANTS cette situation est relativement rare. Le PAN comme le CERT peuvent contacter l'administrateur de l'ANTS en cas de difficultés de connexion au site de l'agence, ce que confirme M. Saoudi.

Conclusion
M. Rochas conclut en insistant sur l'intérêt de disposer des retours des représentants des usagers sur les modèles de courriers et courriels de réponse transmis. Il remercie les participants à cette réunion, ainsi que les agents de la préfecture et du secrétariat général commun engagés dans la démarche Qualité et rappelle le projet de refonte du SVI en 2023.



Benoît ROCHAS

Copie :
- Mme la préfète, secrétaire générale