



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun
départemental**

Direction

Pôle d'appui au pilotage

Référent Qualité

Suivi par : Arthur Boix-Neveu

Ref : Qualite/Doc de Travail/Pilotage/CLU

Annecy, le 10 septembre 2021

Compte-rendu du Comité Local des Usagers du 6 septembre 2021

Le Comité Local des Usagers s'est réuni le lundi 6 septembre 2021 à 9h30, sous la présidence de M. Thomas FAUCONNIER, secrétaire général de la Préfecture de la Haute-Savoie.

Étaient présents à cette réunion :

Représentants des usagers :

MM. Alain BOCHET (UFC Que Choisir) ; André KELLER (UDAF de la Haute-Savoie) ; André TOUVET (UDAF de la Haute-Savoie) ; Mme Anne AUCHER (représente Simone Lyonnaz, Directrice adjointe du CHRS Croix rouge française) et M. Philippe DEYRES (Croix Rouge Française) ; Mme Sylvaine ALEXANDRE (Fédération des œuvres laïques) ;

Représentants des collectivités locales et partenaires :

Lauriane MOUNIER-FARAUT accompagnée d'une stagiaire (représentant M. RUBIN - Association des maires de la Haute-Savoie) ; M. Sébastien DECOURSELLE (France Service Cluses et environs) ; Mme Christelle ROZAY-ZBINDEN (Maison départementale des personnes handicapées).

Représentants de la Préfecture et du SGCD :

M. Thomas FAUCONNIER, secrétaire général ; Mme Nathalie BRAT, Directrice SGCD ; MM. Jean-Pierre DURAN, Directeur de la DRCL ; Pierre LAURENT, Directeur adjoint SGCD en charge des SIC ; Eric CANIZARES, Chef du BASE ; Mmes Jessica VITTORINI, SGCD SSIC représentant le BRCE (Webmestre, Internet) ; Céline PEREZ, SGCD SSIC (Téléphonie) ; Noëllie LACOSTE, adjointe du BASE ; MM. François AYMA (Mission de Coordination Interministérielle) ; Arthur BOIX-NEVEU, référent Qualité ;

Excusés : M. Martial SADDIER, Président du Conseil Départemental de la Haute-Savoie ; Mme Animya N'TCHANDY, Directrice de cabinet ; MM. Jean-Yves JULLIARD, Directeur DCI ; Michel POINGT (Délégué du défenseur des droits) ;



Ouverture de la réunion

Ouverture par M. le secrétaire général, qui exprime l'attachement de M. le Préfet à la qualité des services rendus au public et à l'exemplarité du service public. Il précise que les services sont comptables de cette exemplarité, et rappelle que la préfecture est à l'écoute des représentants des usagers, dans un objectif d'amélioration permanente.

L'ordre du jour n'appelle aucune remarque, il est procédé au tour de table.

Présentation de la démarche Qualité et du référentiel Qual-e-pref

Rappel de la démarche :

Après avoir obtenu la Charte Marianne, les Labels Qualipref et Qualipref 2.0, la labellisation Qual-e-pref reçue le 19 décembre 2019 par la préfecture de Haute-Savoie (une des 12 premières préfectures de France à obtenir ce label) rend compte de la volonté d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

La démarche de la labellisation a duré près d'un an : le référentiel a été diffusé par le ministère fin décembre 2019, le premier COPIL a eu lieu le 4 février 2019, le référentiel a été présenté au CT de février 2019, la première lettre d'info « Flash Info » a été diffusée au même moment.

La labellisation Qual-e-pref a pour objectifs de :

- disposer d'un référentiel Qualité incontestable sur les principales activités des préfectures et des sous-préfectures, de manière à rendre perceptible par l'utilisateur les efforts entrepris par les services concernés ;
- améliorer la satisfaction des usagers des services de l'État ;
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

Le référentiel impose la réunion annuelle du Comité Local des Usagers, pour recueillir les avis des représentants des usagers.

Présidé par le secrétaire général de la préfecture, il se compose :

- ➔ de représentants de la préfecture et du secrétariat général commun (directeurs, webmestre, chargé de communication, responsable du standard, référent Qualité)
- ➔ de représentants des usagers : Union départementale des associations familiales (UDAF), Union fédérale des consommateurs (UFC Que choisir), Croix rouge française, Fédération des œuvres laïques (FOL)
- ➔ de représentants des collectivités territoriales : Conseil départemental, Association des maires, Représentants des Maisons France Service
- ➔ du délégué du défenseur des droits
- ➔ de la maison départementale des personnes handicapées

Le CLU s'est réuni 2 fois en préfecture :

- le 5 novembre 2015 ; il ne s'est plus réuni du fait de l'absence pour maladie du référent Qualité, du Plan préfecture nouvelle génération puis de la suspension du label Qualipref 2.0 et la diffusion du nouveau référentiel ;
- il s'est réuni à nouveau le 9 septembre 2019 ;
- initialement prévu à l'automne 2020, la date de réunion a été repoussée au 6 septembre 2021.

Présentation de la Démarche Qualité

Le document « Politique Qualité » est présenté au Comité Local des Usagers. Il reprend les éléments de la labellisation (historique, périmètre, agents concernés, modules, engagements obligatoires). Cette présentation n'appelle aucune remarque particulière.

Présentation des résultats de la qualité

Le bilan Qualité est réalisé une fois par an. Il a pour objet :

- ✓ d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction et des enquêtes-mystères, des réclamations, des besoins en formation et de l'auto-évaluation ou de l'audit interne ;
- ✓ d'élaborer des plans d'améliorations qui fixent les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés.

Il rappelle les engagements Qual-e-Pref, ses actions mises en œuvre pour se conformer au référentiel, les difficultés rencontrées...

Dans le Bilan 2019-2021, sont abordés successivement :

1. le rappel de la démarche de labellisation (périmètre de la labellisation, appropriation du référentiel et du plan d'actions, implication des agents)
2. les suites à donner après l'obtention du label (maintien du haut niveau de qualité, animation de la politique qualité tout au long de l'année, valorisation de l'obtention du label)
3. la question des difficultés à faire vivre le pilotage de la politique qualité en temps de Covid (temps consacré par le référent qualité, crise sanitaire, manque de moyens techniques, charte graphique)
4. le dynamisme des actions en faveur de la politique qualité (suivi global du référentiel, mise en œuvre des enquêtes de satisfaction, mystère, suivi des actions correctives, bilan des réclamations, suivi des appels perdus)
5. les pistes d'amélioration : besoins en formations, actions d'amélioration concrètes à la suite des préconisations de l'auditeur externe, ainsi que les améliorations à venir et prévoir.

Plusieurs points du Bilan Qualité sont discutés :

L'enquête de satisfaction

L'enquête de fin 2020, qui devait suivre d'un an celle d'octobre 2019, a été repoussée au premier semestre 2021, eu égard aux contraintes sanitaires et d'accueil, qui n'auraient pas permis d'avoir une rigueur scientifique à la hauteur des attentes (risques de couvre-feu anticipé, de confinement).

L'enquête s'est déroulée sur 2 semaines, du 19 au 30 avril 2021. Les réponses proviennent à 85 % de réponses à nos courriels d'enquête (basés sur les adresses courriel renseignées lors des prises de rendez-vous), le reste sous format papier (QR Code distribué par les agents aux usagers et enquête papier pour les usagers du Point d'Accueil Numérique).

Un taux global de satisfaction de 93 % est observé par près de 178 répondants.

La qualité de l'accueil téléphonique, du Point Numérique, l'emploi de termes simples, la courtoisie des agents sont plébiscités (plus de 92 % de satisfaction sur ces questions) par les usagers.

En 18 mois, malgré le COVID et les mesures de distanciation physique, les rendez-vous davantage encadrés et les absences d'agents dans certains services d'accueil au public (PAN, Étrangers), on note une amélioration des taux de satisfaction dans tous les volets.

On note ainsi des évolutions particulièrement positives comme :

- délais d'attente (dont celui pour obtenir un rendez-vous) : le taux d'insatisfaction passe de 31 % à 18 % ;
- l'orientation vers le bon service passe de 89 % de satisfaction à 94 % ;
- du fait de l'espacement entre les usagers à l'accueil « étrangers », la confidentialité n'est plus le point noir de l'enquête de satisfaction ;
- l'appréciation globale de l'accueil à la préfecture passe de 85 % à 93 %, soit une hausse de +8pts ;

Un détail, service par service (Téléphonie, Point Numérique, Site Internet,...) est réalisé.

L'enquête-mystère téléphonique

Une enquête-mystère téléphonique a été réalisée au mois de mai-juin 2021 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie, par les référents Qualité des préfectures de la Savoie et de l'Isère. Le professionnalisme et la courtoisie des agents du standard, la prise en charge efficace des appels et la qualité des réponses apportées ont été soulignés. En revanche, quelques appels ont manqué de clarté, soit dans la réponse, soit dans le transfert au service spécialisé.

Malgré les très bons résultats, Céline Perez, responsable du pôle accueil téléphonique, évoque les difficultés du standard lors de l'enquête mystère téléphonique : formation de deux nouvelles agentes, en direct avec les usagers (la formation des nouveaux agents du standard prend entre 8 mois et 1 an). L'UDAF note une amélioration de la qualité et de la clarté de l'information délivrée par les standardistes et le serveur vocal interactif depuis 2019 (date du précédent CLU).

Actions correctrices (complémentaires aux obligations du référentiel Qual-e-Pref)

Des actions correctrices, liées à la difficulté de prise de rendez-vous ont eu lieu : identification des doublons, implémentation du numéro AGDREF pour limiter les doublons, déplacement de l'horaire de renouvellement des créneaux de prise de rendez-vous, amélioration du contenu du mail de confirmation du rendez-vous...

La fin de l'ouverture automatique des rendez-vous (à minuit le dimanche soir) est bénéfique pour les usagers et est un « réel progrès » pour Eric Canizares, chef du BASE. Pour autant, les difficultés conjoncturelles d'effectifs de l'été ne permettent plus de proposer un rendez-vous à chaque usager depuis la mi-août, et les mails de réclamations sont en très forte augmentation.

Les médiateurs numériques des Maisons France Service (FS) rencontrent chaque jour des usagers qui n'arrivent pas à prendre rendez-vous. Malgré un fonctionnement amélioré avec les rendez-vous « ouverts » le lundi matin à 8h, les FS notent la frustration de nombre d'usagers.

Il est proposé par l'association des Maires que la Préfecture mette en place un canal de prise de rendez-vous pour les Maisons France Service, mais la proposition n'est pas retenue par le secrétaire général.

En effet, l'impact BREXIT et l'été limitent les capacités d'accueil, mais le problème ne devrait plus durer dans les prochains mois, dans la mesure où la Direction des Étrangers en France va dématérialiser un nombre conséquent de procédures. Cela va fluidifier les capacités d'accueil et envisager une perspective encourageante. T. FAUCONNIER exprime les difficultés pour les agents, qui sont moteurs et engagés dans la qualité de service au quotidien, tout en ayant conscience des difficultés des usagers. Malgré ce refus de créer une plage « joker » pour les MFS, la préfecture reste toujours attentive aux « interventions » des associations pour les prises de rendez-vous. Il précise que la situation en Haute-Savoie n'est pour autant pas comparable avec l'accueil des étrangers dans d'autres départements.

Appels perdus :

Depuis plusieurs années, la préfecture de la Haute-Savoie suit les appels perdus des agents, afin d'assurer à l'utilisateur une qualité d'accueil téléphonique.

Même si les agents ne sont pas en mesure de décrocher (absence momentanée ou déjà en ligne, notamment lors des permanences téléphoniques), un œil attentif est porté à la qualité de l'accueil : mise en place d'un répondeur avec informations utiles (horaires où l'agent est disponible, adresse mail générique pour le contacter, dates d'absences,...). De cette façon, des notes aux agents, rappels aux chefs de services concernés par des chiffres décevants sont organisés de façon régulière.

Ainsi, c'est un résultat supérieur à l'objectif du taux d'appels décrochés qui s'observe depuis désormais 2 ans au sein de la préfecture de la Haute-Savoie.

L'arrivée d'un nombre important de nouveaux collègues, n'ayant pas tous le réflexe répondeur téléphonique (absence de secrétariat de service en préfecture), issus d'autres ministères, au sein du

Secrétariat Général Commun Départemental (1er janvier 2021), a eu un impact à la hausse sur les taux d'appels perdus, couplé avec la hausse des appels liés à la reprise post COVID

L'ADM74 note régulièrement que des messages sont déposés sur les répondeurs des agents, mais ne reçoivent pas de réponse en retour. La proposition de revoir les messageries, pour indiquer un mail de contact est accueillie favorablement par les représentants des usagers.

Échantillonnage courriers-courriels

Jusqu'au printemps 2021, les services n'avaient pas retrouvé leurs effectifs de mars 2020 (arrêts maladie, ASA, COVID,...) aussi, il avait été décidé lors d'une réunion des Directeurs, en juillet 2020, de stopper provisoirement l'échantillonnage. Il a ainsi été préféré la reprise de l'accueil public et la réactivité dans les réponses mails (en mobilisant les agents du Bureau de l'Accueil et du Séjour sur les guichets d'accueil et les productions de titres) à la tâche chronophage de calcul de délais de réponses.

Le représentant de la Croix Rouge interroge le service informatique : n'y a-t-il pas un risque que les accusés de réception arrivent dans les SPAMS, et que l'utilisateur n'accède ainsi à aucune information, si les services considèrent que l'utilisateur a obtenu sa réponse car déjà comprise dans l'accusé réception ? Le service informatique ne le pense pas (les courriels XXXXX@haute-savoie.gouv.fr n'a jamais été remonté comme envoyé dans les spams) et les services de l'État n'ont jamais eu ce retour.

Revue des indicateurs de qualité

Le tableau de suivi des indicateurs de qualité au 1^{er} septembre est examiné par le COPIL.

Taux d'appels aboutis

Le taux d'appels aboutis s'améliore régulièrement depuis 2019, avec un suivi resserré par bureau et des consignes régulières sur les fonctionnalités de renvoi des postes téléphoniques. L'année 2020 a vu un taux d'appels aboutis de 94 % (objectif de 90%), et malgré la réforme du SGCD et la hausse du nombre d'appels, le taux d'appels aboutis sur 2021 reste supérieur à 90 %.

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés

Le SVI a été mis à jour complètement en janvier 2020, concurremment à la mise en place du numéro unique des services de l'État en Haute-Savoie. Depuis janvier 2020, les mises à jour du SVI ont été faites dans le respect des délais fixés, avec notamment la crise COVID qui a imposé la mise en place d'une nouvelle architecture. En 2021, avec l'arrivée de la DDETS, c'est une modification sensible du SVI qui va s'opérer.

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés

Le site internet est mis à jour dans le délai fixé par Qual-e-pref. Le site est très consulté avec un taux de connexion moyen de 17,25% en 2020, pour un objectif national fixé à 5 %. Toutes les demandes de mises à jour du site ont été faites dans le délai imparti, et ce depuis décembre 2019.

Taux de réponse aux suggestions/réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés

Du 1^{er} décembre 2019 au 30 août 2021, 107 réclamations ont été déposées. 79 % ont été traitées dans le délai de 5 jours ouvrés, avec un délai moyen de réponse de 4 jours. Parmi les réclamations reçues entre décembre 2019 et août 2021, une immense partie relevait de difficultés pour la prise de rendez-vous (86 réclamations sur 107, soit 80 % des réclamations).

Taux de réponse aux courriels de demande d'information générale dans le délai de 5 jours ouvrés

L'échantillonnage a été volontairement mis entre parenthèse depuis mars 2020, date de début du 1er confinement et des mesures qui ont lourdement impacté les services. Peu de chiffres sont disponibles, à l'exception d'une estimation des services (70 % des courriels répondus dans un délai de 5 jours).

Nombre d'usagers au point numérique

Le point numérique d'Annecy connaît toujours un franc succès, avec en moyenne 170 visites par mois, essentiellement pour des téléprocédure ANTS. Malgré le COVID, qui a entraîné la fermeture le PAN en mars, avril et mai 2020, la fréquentation a très souvent été supérieure à 200 rdv par mois. En 2021, c'est une moyenne de 300 usagers par mois que l'on observe. Par ailleurs, la Préfecture de la Haute-Savoie a été l'une des premières à rouvrir son PAN en juin 2020 et ne l'a fermé depuis, et c'est l'une des seule préfectures de France à accompagner les usagers dans leurs démarches « étrangers ».

Communication d'urgence en cas d'événement majeur

La cellule de communication d'urgence opérationnelle et la cellule d'information du public ont été activées à plusieurs reprises :

- En octobre 2020 pour un exercice PIRA (Alerte Neige)
- Durant plusieurs semaines (mars, avril, mai, novembre, décembre 2020 et durant l'été 2021) pour accompagner les hauts-savoyards suite aux mesures nationales et départementales COVID.

Le programme Transparence

Le programme national Transparence prévoit la publication d'indicateurs par toutes les préfectures. Chaque trimestre, les données étaient mises à jour dans les espaces d'accueil et sur le site internet (<https://www.haute-savoie.gouv.fr/Publications/Bilans/Programme-transparence#derniers/>)

Chaque trimestre, le référent qualité mène une enquête mystère auprès des mairies pour calculer les délais de rendez-vous. Il note une disparité dans les délais entre les communes. Mme MOUNIER-FARAUT confirme que certaines communes n'ont pas souhaité s'engager avec le logiciel <https://rendezvousonline.fr/>, la plateforme proposée par l'association des Maires 74. Toutes les communes ne jouent pas le jeu selon l'association, qui suit le sujet de près. Elle note que la confirmation par SMS a eu un effet bénéfique sur la réduction des rendez-vous non-honorés.

La lecture du Bilan annuel n'appelant pas d'interrogations supplémentaires, il est procédé à la **présentation du guide de l'accueil** (à destination de l'ensemble des agents), qui n'appelle aucune remarque.

Plan d'actions Qual-e-PRef

Le plan d'actions Qual-e-Pref est présenté au Comité Local des Usagers.

Outre les évolutions déjà en cours, préconisées par l'audit interne réalisé en septembre 2019, les pistes de progrès et actions correctrices pointées par l'audit externe sont au nombre de quatre :

- « *Proposer un relevé de décision à l'issue de COPIL* » : fait lors du Copil du 30/08/2021
- « *Etablir un plan de formation annuel précisant la planification prévisionnelle des actions de formation (quelle formation, quels agents, quelle date prévisionnelle) et mesurer périodiquement son taux de réalisation* » : réalisé
- « *Encourager la participation des collaborateurs dans l'amélioration continue de la démarche qualité en mettant en œuvre des réunions d'échanges avec les correspondants qualité des différents services* » : les conditions d'exercice des missions ont été particulièrement compliquées depuis mars 2020, couplées par un manque de moyens humains liées à un changement de position du référent qualité.
- « *Associer les futures Maison France Services au comité local des usagers* » : les MFS étaient représentées au CLU du 06/09/2021

Les autres points « critiques » sont :

- le suivi des délais de réponse aux courriels : faute d'un logiciel adéquat, la mission est chronophage et se fait au détriment d'une autre tâche, plus « utile » pour l'utilisateur
- la télévision du BCAR : la chargée de communication de la préfecture a trouvé le moyen de diffuser des clips sur le téléviseur.

La seule action intégrée au plan d'actions Qual-e-Pref à la suite du CLU du 9 septembre 2019 a été réalisée « Prévoir sur le site internet un lien, pour le dépôt des demandes de CNI/passeport, vers RDV on line ou vers le site internet de la commune disposant d'un DR » (mise à jour le 11/09/2019).

Échanges sur l'efficacité et la pertinence du plan de communication mis en œuvre par les services de l'État

Le Plan de communication interministérielle départementale est présenté.

Les missions du service du Bureau de la Représentation et de la Communication de l'État (BRCE) se déclinent selon sept axes :

- **Assurer l'unité de la parole de l'État** dans le département à travers l'élaboration de différents supports de communication (communiqués de presse, dossiers de presse, etc.)
- **Relayer en direction des usagers les actualités et informations utiles des services de l'État** (DDI, DDTES, de la DREAL, DMD, ONAC, SDIS, DDSP et Groupement de gendarmerie départementale) ;
- **Assurer le suivi régulier des relations avec les médias locaux et nationaux ;**
- **Animer la communication numérique de l'État sur les réseaux sociaux (Twitter), et veiller à la mise à jour de l'internet départemental de l'État (IDE) ;**
- **Gérer la communication dite « événementielle »** autour des priorités de l'État, des déplacements, visites et initiatives du Préfet et des membres du corps préfectoral, et de l'ensemble des services placés sous l'autorité du Préfet.
- **Gérer la communication de crise.**
- Animer la **communication interne**

Le plan de communication présente les modes de communication, et identifie le réseau départemental des chargés de communication.

Suite à une question de l'UDAF, il est précisé que le compte Twitter est toujours actif, et l'est d'ailleurs de plus en plus : 18 053 abonnés en août 2021 (+12 % en 1 an). Le compte Twitter connaît par ailleurs un taux d'engagement sur les réseaux sociaux qui dépasse les 15 % sur 2020 (objectif cible de 2%). Une programmation des tweets, accompagné de tweets en temps réel, lié à l'événementiel, sont les deux types de tweets diffusés sur @Prefet74.

Le secrétaire général ne considère pas pour l'heure utile de créer un compte Facebook, considérant que la complémentarité entre le compte Twitter, le nouveau compte Instagram et le site internet (mis à jour de façon quotidienne) est pour l'heure suffisante.

Remarques et améliorations des membres du CLU

• François AYMA précise que d'ici à la fin 2022, c'est 21 FS qui seront ouvertes (contre 14 actuellement) ; il note que sur l'agglomération d'Annecy, seul le Point d'Accueil Numérique (PAN) d'Annecy offre un appui numérique aux usagers et plaide pour l'ouverture de nouvelles MFS sur le Grand Annecy. Le standard précise qu'ils renvoient les usagers systématiquement sur les PAN et les MFS. Le PAN d'Annecy est plébiscité par les usagers (voir les résultats de l'enquête de satisfaction) avec une fréquentation moyenne de 220 usagers par mois en 2021. Le secrétaire général plaide pour une meilleure communication à propos des France Service.

• Référencement des sites de cartes grises :

Suite à une interrogation de la Croix Rouge, le secrétaire général précise qu'il signale au procureur toutes les fraudes observées mais note que beaucoup de sites bénéficient de la politique de Google et jouent, en toute légalité sur le référencement pour proposer des services payants aux usagers (qui

pourraient le faire directement sur www.ants.gouv.fr, sans payer). Pour autant, ces pratiques ne sont pas interdites et la préfecture tente de limiter les déconvenues aux usagers en informant très régulièrement les usagers du site de l'ANTS et de son numéro de téléphone (34 00) via le SVI, les agents du standard, l'affichage numérique (site internet) ou papier (accueil public, tant à l'intérieur des bâtiments qu'à l'extérieur).

- Signalétique : l'association des maires note une difficulté des usagers pour se repérer autour de la préfecture (localisation des services). Le travail est en cours pour mettre à jour la signalétique extérieure, qui relève de la Préfecture et du SGCD, mais également du département (Service de la Communication Institutionnelle).
- Horaires du service en charge des associations : tous les horaires des services de la préfecture sont précisés sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie : <https://www.haute-savoie.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures/Prefecture>. Le service des associations reçoit sur rendez-vous ainsi que les mardi et jeudi de 14h à 16h pour des permanences téléphoniques.

Conclusion

Le référent Qualité adressera le compte-rendu de cette réunion à chaque participant, et le publiera sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie. L'ordre du jour étant épuisé, le secrétaire général lève la séance en remerciant les participants. Dans une démarche d'amélioration continue, il invite les associations à faire remonter aux services les propositions et informe qu'un COPIL post-audit aura lieu et que le CLU sera informé des conclusions de l'audit de suivi.

Pour le préfet
Le secrétaire général



Thomas FAUCONNIER