

Mission performance & qualité

La Roche-sur-Yon, le 3 mai 2024

Dossier suivi par : Corinne HERMOUET

Tél. : 02 51 36 71 52

Mail : pref-qualite@vendee.gouv.fr

Compte-rendu du Comité Local des Usagers du 18 avril 2024

Présents :

Mme Nadia Seghier, Secrétaire Générale

M. Didier Gérard, directeur départemental des territoires et de la mer (DDTM)

M. Alain Ollivier, directeur départemental adjoint de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

Mme Maryvonne Reynaud, directrice départementale adjointe de la protection des populations (DDPP)

M. Cyrille Gardan, directeur de la citoyenneté et de la légalité (DCL), préfecture

Mme Guillemette Roger, responsable de la mission stratégie, contrôle de gestion et relations aux usagers à la direction départementale des finances publiques (DDFIP)

M. Jean-François Bodin, chef du service départemental de communication interministérielle, préfecture

M. Patrice Andriet, chef du service bâtiment, véhicules et logistique, secrétariat général commun départemental (SGCD)

Mme Sophie Bouteloup, chargée de mission, direction de la coordination, du pilotage, de l'appui territorial et de l'environnement (DCPATE), préfecture

M. Joël Angamouttou, conseiller de gestion en management, DDTM

Mme Corinne Hermouet, chargée de mission performance et qualité, préfecture

Mme Anne-Maud Texier, association ressources pour l'accompagnement médico-social en Vendée (AREAMS)

M. Jean-Pierre Thomas, délégué du défenseur des droits

M. Thierry Renaudineau, groupement de défense sanitaire (GDS)

Excusés :

UFC que choisir Vendée

France terre d'asile

Chambre de Métiers et de l'Artisanat

Association des maires et des présidents de communautés de communes de Vendée (AMPCV)

Conseil départemental de la Vendée

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

Fédération départementale des familles rurales (FDFR)

France Nature Environnement Vendée (FNEV)

Chambre de commerce et d'industrie de la Vendée (CCI)

Association des Paralysés de France (APF)

Association consommation, logement et cadre de vie (CLCV)

Comité régional de la conchyliculture des Pays de la Loire

Mme la Secrétaire Générale rappelle le contexte et l'importance des pratiques en matière d'accueil, quel que soit le canal utilisé (physique, téléphonique, messagerie...) et précise l'ordre du jour :

1. Présentation des démarches Qualité dans le périmètre de l'ATE (services publics +, quali-ATE)
2. Présentation des résultats des exigences de qualité
3. Suivi du plan d'amélioration continue
4. Stratégie éditoriale
5. Présentation des modèles de courriers et courriels (charte graphique)
6. Information sur l'amélioration des services existants
7. Recueil des souhaits et suggestions, notamment sur les documents et démarches jugés complexes par les usagers

1- Présentation des démarches qualité

Services Publics +

Services Publics + est le programme interministériel de l'amélioration continue porté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Les services du périmètre de l'Administration territoriale de l'État sont concernés par ce programme (DDTM, DDETS, DDPP et préfecture). Il comporte 8 engagements :

- ✓ accueil bienveillant et droit à l'erreur ;
- ✓ entrée en contact avec les services publics facilitée ;
- ✓ accompagnement adapté à la situation personnelle ;
- ✓ traitement des demandes dans les délais annoncés ;
- ✓ information claire, simple et accessible, délais annoncés et information sur l'avancement des dossiers ;
- ✓ accès à nos résultats de qualité de service ;
- ✓ avis des usagers pris en compte pour améliorer le service rendu ;
- ✓ actions pour limiter notre impact sur l'environnement.

Méthodologie :

Les services doivent procéder à une auto-évaluation. Les résultats de cette auto-évaluation couplés avec l'analyse des enquêtes de satisfaction permettront de proposer un plan d'action d'amélioration continue afin de répondre au mieux aux engagements du programme.

Une plateforme permettant aux usagers de partager leur expérience (Je Donne Mon Avis) est accessible sur le site https://www.plus.transformation.gouv.fr/experience/step_1#breadcrumb.

La DDFIP précise qu'à ce jour, l'administration n'a reçu que 2 expériences usagers sur cette plateforme (une dizaine pour le périmètre ATE).

Quali-ATE

Un référentiel spécifique au ministère de l'intérieur dénommé « Quali-ATE » est en cours de déploiement au sein des préfectures. Ce référentiel vient remplacer le référentiel précédent « qual-e-pref » pour lequel la préfecture de la Vendée a été labellisée. Ce nouveau référentiel intègre les engagements de Services Publics + afin d'en faciliter le déploiement.

La préfecture de la Vendée s'est engagée dans le respect des engagements sur 4 modules :

- ✓ qualité de service et relation usagers (17 engagements)

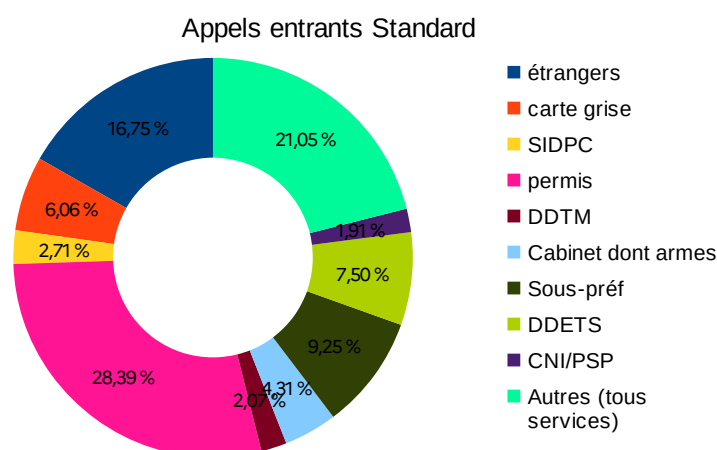
- ✓ pilotage de la qualité et éco-responsabilité (10 engagements)
- ✓ pilotage des politiques publiques (2 engagements)
- ✓ communication d'urgence en cas d'évènement majeur (5 engagements)

Le schéma en annexe présente de manière synthétique la démarche engagée par les services de la préfecture (cf. annexe 1).

2- Présentation des résultats des exigences de qualité

- Téléphonie

Les services de la préfecture ont reçu 209 000 appels en 2023 (standard + lignes directes). 84 % des appels ont été décrochés. Ce chiffre est en baisse et en dessous de la cible fixée par le ministère (90%). Afin d'améliorer la prise en charge téléphonique, une note a été adressée à l'ensemble des agents pour rappeler les bonnes pratiques et les inciter à mettre en place une messagerie vocale. Le standard a reçu 57 000 appels avec un taux d'appels décrochés de 93 %.



- Accueil physique

2 Points d'accueil numérique sont en fonction à la préfecture (un dédié aux démarches ANTS et le second dédié aux démarches « étrangers »). Une forte baisse de la fréquentation du PAN ANTS a été constatée en 2023 (1607 usagers reçus en 2022 et 769 en 2023).

Par ailleurs, une enquête de satisfaction a été réalisée à l'accueil physique de la préfecture (119 réponses) :

- 79 % des usagers viennent pour des démarches relatives aux étrangers ;
- 15 % des usagers ont essayé de joindre la préfecture avant leur déplacement ;
- 59 % des usagers ont cherché à obtenir des informations sur le site internet ;
- 67 % des usagers sont globalement satisfaits des informations contenues sur le site internet ;
- 96 % des usagers sont satisfaits de nos conditions d'accueil.

- Suivi des courriels

2870 messages ont été traités par les agents du courrier (messages reçus sur l'adresse : prefecture@vendee.gouv.fr).

Le délai de traitement (réponse simple ou transfert) est inférieur à 1 jour.

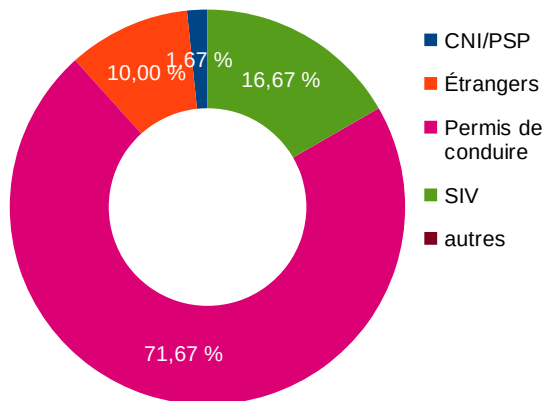
Une enquête est en cours pour évaluer la satisfaction des usagers sur les réponses apportées via ce canal.

- Suivi des réclamations

60 réclamations ont été adressées sur la boîte pref-reclamations@vendee.gouv.fr.

71 % des réclamations concernent les permis de conduire et 90 % des réclamations ont été traitées.

Chaque réclamation est examinée par les services. En fonction des thématiques, des mesures correctives sont étudiées pour améliorer les process.



Programme transparence

Dans le cadre du programme Transparence, les données relatives aux délais de fabrication des titres sont diffusées chaque trimestre sur le site internet et affichées sur site : 42 jours pour la délivrance des CNI/passeports, 46 jours pour la délivrance des permis de conduire et 7 jours pour les certificats d'immatriculation.

84 % des usagers sont satisfaits par la délivrance de titres.

3 - Plan d'amélioration continue

Compte tenu des résultats obtenus (enquêtes, indicateurs...), différentes actions ont été identifiées pour alimenter le plan d'amélioration continue.



Mme la Secrétaire générale indique qu'elle souhaiterait que le site internet soit inclusif (par exemple reconnaissance des caractères pour les documents en PDF...). D'une manière générale, elle porte une attention particulière à l'accessibilité.

Le responsable de la communication précise qu'à ce jour, 15 000 documents sont sur le site internet. Un marché public existe auprès du Service d'Information du Gouvernement (SIG) pour rendre les documents lisibles. Le travail sur l'accessibilité commence tout juste pour rendre le site accessible fin 2024/début 2025.

4- Stratégie éditoriale

Le chef du service départemental de communication interministérielle (SDCI) de la préfecture indique que les actualités sont publiées sur le site internet des services de l'Etat.

Il précise également qu'un nouveau site internet a été mis en place en 2023. Le site a été nettoyé et il ne doit plus y avoir de documents datés. Aujourd'hui, il faut veiller à rendre l'information le plus accessible possible aux usagers, notamment pour les pages les plus consultées.

L'information est également diffusée via les réseaux sociaux : X, instagram, facebook. La préfecture dispose aussi d'un compte LinkedIn et d'une chaîne Youtube.

La préfecture comptabilise 22 000 abonnés sur son compte Facebook.

Le service développe de l'infographie et des vidéos pour rendre les contenus plus ludiques et adaptés aux réseaux sociaux. Les vidéos sont sous-titrées pour les rendre plus accessibles.

Une étudiante effectue son apprentissage au sein du service communication. Ses missions porteront notamment sur la fiabilité et l'accessibilité des informations contenues sur le site internet.

5- Présentation des modèles de courriers/courriels

Lors du grand débat national, les Français ont massivement pointé du doigt la complexité de l'organisation administrative et la difficulté de comprendre ce que le Gouvernement, et l'État dans son ensemble, faisaient pour eux au quotidien.

C'est pourquoi, pour rendre l'action de l'État plus lisible et plus visible, une nouvelle charte graphique a été conçue par le service de l'information du gouvernement (SIG) visant à harmoniser tous les supports de communication de l'État.

En termes de correspondance, il est rappelé que tous les courriers doivent utiliser la même présentation avec un timbre permettant de personnaliser les relations administration/public. Chaque correspondance doit comporter la mention « dossier suivi par » ou « affaire suivie par ».

Ces règles de rédaction sont régulièrement rappelées aux agents.

En ce qui concerne les courriels :

- un générateur de signature est mis à disposition des agents, y compris sur les boîtes fonctionnelles ;
- l'utilisation des boîtes fonctionnelles non nominatives doit être privilégiée.

6 – Actions d'amélioration 2023

Un nouveau module de prise de rendez-vous en ligne a été déployé en 2023 « RDV préfecture » afin de faciliter la prise de rendez-vous pour les commissions médicales et les démarches « étrangers ».

Un nouveau site internet des services de l'État a été mis en place courant 2023. Il se veut plus simple et plus épuré pour faciliter l'accès aux informations.

Un sommaire interactif du RAA a été mis en place permettant de faciliter l'accès aux documents. Cette demande avait été formulée lors du dernier comité local des usagers.

Au 31 décembre 2023, le département est doté de 22 structures labellisées « France Services » (17 en 2022). Ces structures permettent de maintenir la présence des services publics dans les territoires. Une nouvelle France Services devrait venir compléter ce maillage en 2024.

Fin 2023, 37 communes sont dotées d'au moins un dispositif de recueil des CNI/passeports afin de répondre à la forte demande de titres et de réduire les délais d'obtention des titres d'identité. Début 2023, 20 communes étaient équipées. Grâce à ces efforts, le délai de prise de rendez-vous est passé de 90 jours début 2023 à 20 jours en fin d'année.

Mme la Secrétaire générale indique aux membres du CLUAC que des rencontres de l'ATE seront organisées prochainement dont un des ateliers portera sur la thématique « quelles relations aux usagers demain ? ». Cet atelier aura pour objectif de répondre à plusieurs questionnements :

- ✓ organisation et complémentarité de l'accueil (physique, téléphonique, numérique...)
- ✓ accompagnement numérique
- ✓ espace d'accueil : la première vitrine des services publics, concilier l'accessibilité des services et la sécurité des agents
- ✓ démarche volontaire de qualité

Des formations sur les métiers d'accueil seront proposées en 2024 afin de professionnaliser la relation usagers.

Il convient également de rappeler que la réforme de l'ATE a eu un impact sur l'accueil avec la mutualisation des fonctions support. Il n'existe pas de bureau dédié à la relation usagers au sein du SGCD.

Avant de quitter la réunion, Mme la Secrétaire Générale invite les participants à faire part de leurs suggestions pour améliorer le niveau de qualité du service rendu aux usagers.

7- Recueil des souhaits et suggestions

Téléphonie :

Mise à jour du serveur vocal interactif pour une meilleure orientation des usagers (action prévue au plan d'amélioration continue).

Création d'un annuaire complet des services de l'État afin de faciliter la réorientation des usagers vers le service compétent.

Prévoir une voie de délestage si la ligne est occupée ou ne réponds pas (mail, téléphone...).

Accessibilité

Mettre à disposition des documents faciles à lire et à comprendre (FALC) notamment pour les usagers en situation de déficience intellectuelle.

Communication

Meilleure communication sur le déploiement des France Services. De nombreux usagers ignorent la mise en place de ces structures et leur offre de services. Le maillage local est méconnu.

Messagerie

Communication des boîtes fonctionnelles des services de l'État.

Accueil

Former davantage les agents aux métiers de l'accueil et notamment pour désamorcer les situations conflictuelles.

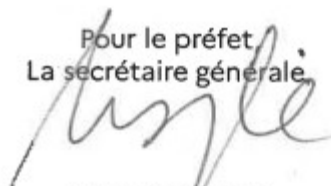
Réponse aux sollicitations

Améliorer le suivi des réponses aux sollicitations des institutionnels et notamment le délégué du défenseur des droits.

Internet :

Améliorer l'accès aux informations en structurant davantage les pages dédiées aux démarches les plus consultées (permis de conduire...).

Pour le préfet,
La secrétaire générale



Nadia SEGHIER