



**PRÉFET
DU TERRITOIRE
DE BELFORT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

<h1>Compte-rendu</h1>		27/04/22
Dossier suivi par : SECRETARIAT GENERAL V. DENIS		COMITE LOCAL DES USAGERS 27 AVRIL 2022
Présidence	M. Renaud NURY, Sous-Préfet, Secrétaire Général de la Préfecture	
Participants :	M. Gilbert PERNEY, président - UFC CHOISIR 90 M. Georges FLOTAT, 1 ^{er} vice-président – CIA 25-90 M. Gilles RABBE, directeur de l'UDAF 90 M. Jean-Paul GRANGER, président de l'ADAPEI du Territoire de Belfort M. Nicolas MOREL, président de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat Mme Emmanuelle CZAJKA, directrice des sécurités Mme Margaux LARUE, cheffe du bureau de la coordination interministérielle représentant la directrice de l'animation des politiques publiques interministérielles M. Nicolas LARDIER, directeur du Secrétariat Général commun départemental M. Ludovic LE BRETON, chef du CERT, représentant le directeur de la citoyenneté et de la légalité M. Michaël VERRY, chef du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle M. Emmanuel BOUERAT, adjoint à la cheffe du bureau des migrations et de l'intégration Mme Véronique DENIS, référente qualité	
Excusées	Mme Angelina GEROLA , Chambre de commerce et d'industrie de Belfort Mme Christine SINGH, déléguée régionale de l'association APEDA Bourgogne Franche Comté Mme Emmanuelle MORANDEIRA, cheffe du pôle des collectivités territoriales et de la démocratie locale	

Le comité local des usagers (CLU) s'est réuni le 27 avril 2022 sous la présidence du secrétaire général de la préfecture. L'amélioration continue de la qualité du service public est une priorité du ministère de l'Intérieur et répond à une attente forte des usagers. Elle constitue un élément moteur de la modernisation des services de l'État.

La préfecture du Territoire de Belfort s'est engagée dans la démarche de qualité en vue de la labellisation Qual-E-Pref. Cette démarche se traduit par des engagements concrets en matière de qualité et de services rendus à l'utilisateur et, dans ce cadre, elle réunit le CLU, instance d'échanges et de concertation représentative des usagers.

1) un service de qualité

Le plan préfecture nouvelle génération 2017 (PPNG) a permis aux préfectures d'intégrer les technologies du numérique.

Le public peut désormais effectuer ses démarches depuis son domicile, chez un tiers de confiance ou depuis le point numérique situé en préfecture.

Des médiateurs numériques sont à la disposition du public pour les aider à effectuer les démarches administratives dématérialisées.

Devant le nombre croissant d'utilisateurs fréquentant la préfecture, il a été décidé de passer au « tout rendez-vous ».

Gain de temps, prise en compte plus rapide des demandes, augmentation du temps consacré à l'utilisateur sont les premières constatations positives.

2) les engagements de la préfecture du Territoire de Belfort

Un référentiel Qual-E-Pref propose plusieurs modules.

La préfecture a choisi de mettre en place le module 1 relatif à la relation générale à l'utilisateur ainsi que le module 2 relatif au CERT CNIe – passeport.

a) Le module 1

La relation à l'utilisateur comprend 20 engagements portant sur

- accueil physique,
- accueil téléphonique,
- point d'accès numérique,
- courriers/courriels,
- réseaux sociaux,
- site internet,
- communication.

b) le module 2

Le module 2 concerne le CERT CNIe Passeports qui comprend 3 engagements

- incomplétude des dossiers,
- délivrance des titres dans un délai raisonnable
- délivrance sécurisée des titres

3) les indicateurs

Les indicateurs « qualité » retenus ont été présentés aux membres du CLU (cf diaporama)

- évolution du nombre de personnes venues en préfecture,
- enquête de satisfaction effectuée en janvier 2022,
- statistiques sur le taux d'appels perdus,
- courriers/courriels et réclamations ,
- accusé réception,
- programme transparence.

(cf statistiques diaporama)

a) public reçu

Le « tout rendez-vous » a permis de fluidifier le public reçu. Une amélioration substantielle des conditions d'accueil a été constatée. Les agents ont consacré plus de temps à l'utilisateur.

b) enquête de satisfaction

Les usagers ont été invités à donner leur avis au cours d'une enquête de satisfaction qui s'est déroulée en janvier 2022. Les résultats sont globalement satisfaisants, mais des pistes d'amélioration restent à envisager.

Un représentant des usagers a ainsi constaté que l'agent d'accueil était, à son arrivée, en communication téléphonique et qu'il a dû attendre quelques instants avant d'être accueilli. Effectivement, notre standard se trouvant à l'accueil, le public est susceptible d'attendre quelques instants avant d'être pris en charge. Les volontaires service civique ne sont pas habilités à gérer l'accueil.

Le directeur de secrétariat général commun départemental précise qu'une restructuration globale de notre accueil est en cours d'étude. L'accueil et le PAN seront bien séparés afin de donner à l'utilisateur une meilleure lisibilité.

c) téléphonie

En 2021, le taux d'appels traités pour l'ensemble de la préfecture est en moyenne de 95 %. Celui du standard est de 98 % avec un décroché entre 5 et 8 sonneries.

Début 2022, la tendance est identique avec – de 2 % d'appels non traités pour le standard et 12 % pour l'ensemble de la préfecture. Ce taux est en cours d'amélioration puisque chaque bénéficiaire d'un poste NOEMI a été muni d'un téléphone portable relié au téléphone professionnel.

d) courriers/ courriels

Le périmètre retenu est celui des demandes d'informations générales. La préfecture a choisi d'enregistrer les messages à destination des services sur la boîte fonctionnelle pref-map@territoire-de-belfort. Ces messages sont transmis quotidiennement sur les boîtes fonctionnelles des services.

Il s'agit d'une petite partie des messages reçus. Le bureau du cabinet a, pour ce qui le concerne, répondu à 4500 messages liés à la pandémie de la COVID.

La préfecture ne reçoit pratiquement pas de courriers.

Le taux de réponse en moins de 5 jours se situe entre 97 % et 100 %.

e) projet d'AR

Un projet d'accusé réception est validé par les membres du CLU.

f) programme « transparence »

Les données de cette affiche sont des données trimestrielles. Il est indiqué :

- le taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres,
- le délai moyen de délivrance des CNIe et passeports,
- le délai moyen de délivrance des PC,
- le taux d'appels décrochés en préfecture,
- le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation,

- le score ressenti par les usagers pour les télé procédures PC et CI.

g) les réclamations

Seules 4 réclamations ont été recensées au 1^{er} trimestre 2022. Il s'agissait en réalité d'usagers qui avaient déjà eu une réponse faite par les services.

3) remarques et observations

Le président de l'ADAPEI a indiqué que son association était en mesure de sensibiliser et former les agents d'accueil à l'accueil des personnes handicapées physiques ou intellectuelles.

4) perspectives

La mise en place des outils et documents nécessaires pour l'élaboration du dossier de candidature en vue de la labellisation est en cours.

Une enquête mystère sur l'accueil téléphonique est en cours d'exploitation.

Le diaporama de présentation figure en annexe.

L'ordre du jour étant épuisé, M. le secrétaire général remercie les participants de leur présence et lève la séance.

Pour le préfet, et par délégation,
Le sous-préfet, secrétaire général,

Renaud NURY