



Comité local des usagers de la préfecture

7 avril 2022

Compte-rendu

Etaient présents :

Pour la préfecture

M. le Secrétaire général
Mme Guinard (DE21)
M. Laronde (SGCD)
M. Plumejeau (D2CL)
Mme Melbasch (DE212)
Mme RABILLER (BRECI)
M. Sureaud (UIL)
Mme Girard (BOP)
M. Duléry (USIC)
Mme Couaillier (RQ)
Mme Ravard (Assistante RQ)

Pour les usagers

Mme Artot (France Terre d'Asile)
Mmes Rollandeau et Toux (service d'écriture publique)
Mme Hamon (Coraplis)
M. Delouée (UDAF)
M. Rebichon (Croix rouge)
M. Prevote (UFC Que Choisir)
M. Volokove (L'escale – La colline)

Suite à la présentation du support par la référente qualité, les échanges se sont articulés autour de plusieurs grandes thématiques. Les principales remarques et suggestions sont synthétisées ci-dessous.

1) Accompagnement des usagers au regard de la dématérialisation croissante des procédures administratives

- L'UDAF propose d'inclure dans les réflexions de la préfecture sur son accompagnement des usagers les personnes ayant des difficultés mentales ou en situation de fragilité.
- Plusieurs interlocuteurs souhaiteraient un renforcement des liens entre la préfecture et le réseau des structures « France Services » : outils d'aide à la communication, informations sur le site internet sur ce réseau, animation d'échanges, ...

2) Déploiement de l'Administration Numérique des Étrangers en France et du Système d'information sur les armes

- Des travaux pourraient être conduits pour faciliter l'information des usagers qui ne maîtrisent pas ou peu la langue française : ajouter des illustrations et infographies sur le site internet, faciliter la lecture des mails envoyés aux usagers par exemple en utilisant la méthode « Facile à lire et à comprendre », information des relais d'accompagnants, ...
- Ces interlocuteurs évoquent la dynamique positive du bureau de l'immigration pour faciliter l'accompagnement de ces publics : réunion organisée avec des aidants en 2021, diffusion du kit aidant pour les candidats à la naturalisation, ... Ils indiquent également recevoir rapidement des réponses aux courriels et bénéficier d'un accueil de qualité.
- Le système d'information sur les armes est accessible aux chasseurs depuis le 8 février 2022. Il sera progressivement ouvert à d'autres publics compter de septembre 2022. Les difficultés rencontrées concernent les chasseurs qui pour certains n'ont pas d'accès à internet ou encore à des difficultés de prise en main de l'outil. Pour information, un accompagnement à la création de compte est proposé au niveau du Point numérique de la préfecture.
- Des participants évoquent l'accompagnement proposé dans les centres sociaux. Ces derniers peuvent mettre en place des ateliers d'accès au numérique, proposer des offres d'écrivains publics, ... Ce sont des interlocuteurs pertinents pour la préfecture dans sa démarche de qualité de relation à l'utilisateur.

3) Audit de suivi

- L'audit de suivi « qual-e-pref » est prévu 18 mois après l'audit initial sur les module 1 : relation générale avec les usagers, le module 4 : relations avec les collectivités territoriales et le module 7 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur. La préfecture a souhaité renforcer ses engagements en intégrant le module 5 sur les « polices administratives liées à la sécurité ».

M. le Secrétaire général

Ordre du jour

- 1) Travaux sur la modernisation des conditions d'accueil général et téléphonique en préfecture
- 2) Dématérialisation des procédures administratives
 - l'administration numérique des étrangers en France
 - le système d'information sur les armes
- 3) Actualités de la démarche qualité en préfecture : retours sur 2021 et perspectives 2022
- 4) Questions diverses

Une étude sur la modernisation des conditions d'accueil général

- 1** Cartographier les parcours « usagers » au sein de la Préfecture
- 2** Identifier les **besoins** et analyser les moments critiques des parcours usagers
- 3** Proposer des **solutions** pour répondre aux irritants de l'accueil usagers
- 4** Mettre en place un **dispositif de suivi** de la qualité de l'accueil usagers pour mieux le sécuriser

Une étude sur la modernisation des conditions d'accueil général

Aller à la rencontre des agents et des usagers pour analyser la réalité de l'accueil sur le terrain

- Des entretiens individuels exploratoires (encadrement, agents d'accueil, usagers)
- Une observation au sein des services
- L'analyse de données de fréquentation (flux, thématiques, ...)

Repartager ce diagnostic et prioriser les pistes d'amélioration

De premiers enseignements

Une relation à l'utilisateur qui a profondément évolué dans le temps :



- un **écart** entre les attentes des usagers et les missions données aux agents d'accueil
- un **flux** qui se concentre sur l'accueil téléphonique
- certains usagers contactent la préfecture « **en dernier recours** »



Le besoin de **redonner du sens** à ce que l'on entend par « qualité de relation à l'utilisateur »

Une mission qui devrait se poursuivre en 2022

Une demande de financement pour **poursuivre** cette démarche

Mettre en place des **solutions pratiques et pragmatiques**, testées sur de courtes périodes

Un travail sur la professionnalisation du profil « agent d'accueil », sur la transversalité de la relation à l'utilisateur ainsi que sur le suivi de la qualité de la relation à l'utilisateur

Des remarques ?

L'accueil des ukrainiens en préfecture



Accueil des familles Ukrainiennes installées dans le département sollicitant la protection temporaire.

Dépôt des demandes : pref-ukraine@deux-sevres.gouv.fr

Le bureau de l'immigration contacte les demandeurs pour fixer un rendez-vous, le jeudi après-midi de 13 h 30 à 16 h 00.

Permanence téléphonique, le mardi de 9 h 00 à 12 h 00 au 05 49 08 67 40

Plus d'informations : <https://www.deux-sevres.gouv.fr/Actualites/Accueil-des-Ukrainiens>

Le déploiement de l'ANEF



Je valide mon VLS-TS



Je demande ou renouvelle un titre
de séjour



Je demande la nationalité
française



Je demande une autorisation de
travail



Je déclare un changement de
situation



Je demande un document de
voyage

Depuis le 4
avril : demandes
de titres de
voyage



Répond à des demandes exprimées par certains usagers :
pouvoir déposer leur dossier de façon dématérialisée

Le déploiement du SIA



Système d'Information sur les Armes
Espace Détenteurs

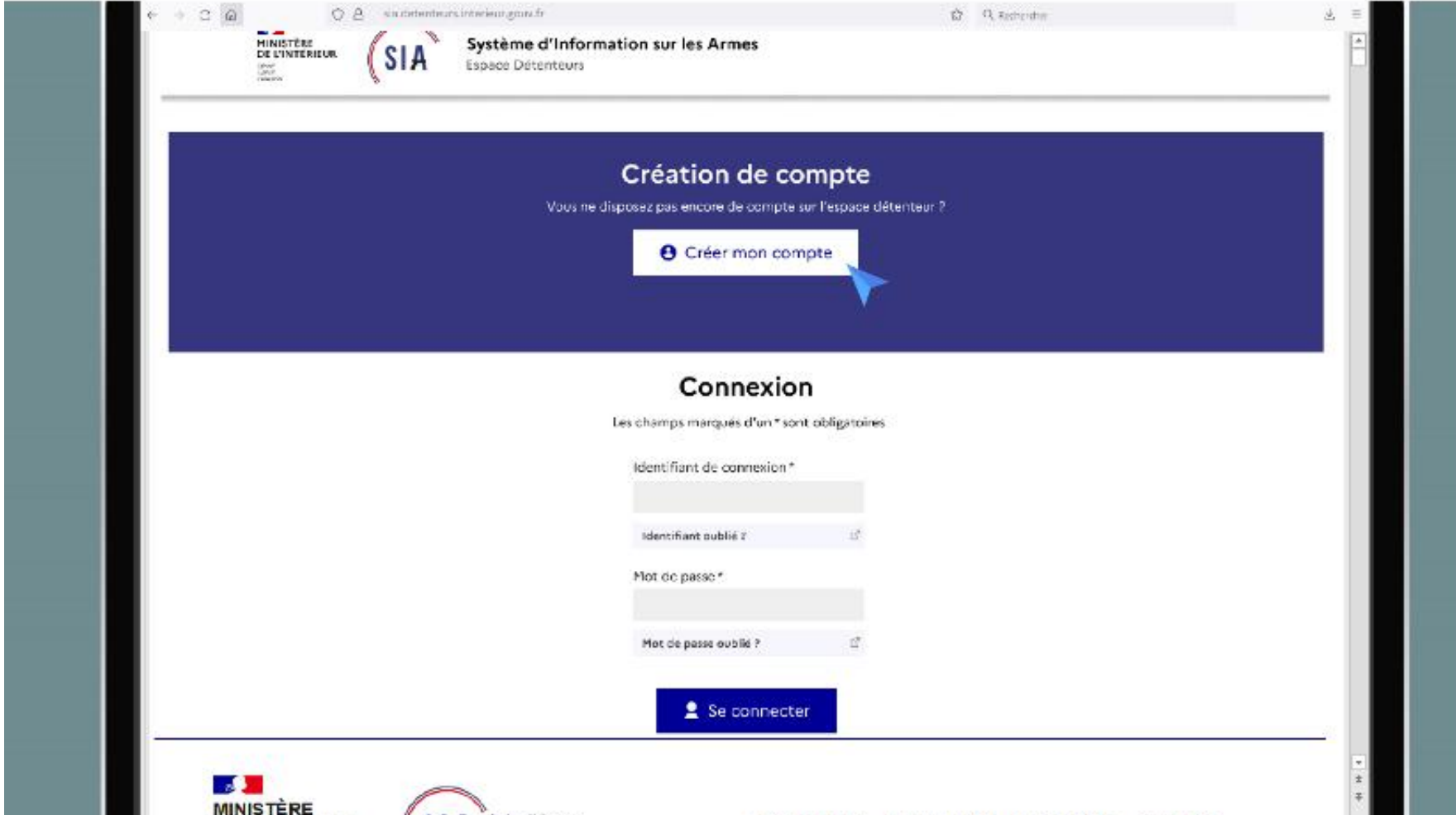
Accessible aux chasseurs **depuis le 8 février 2022**

Progressivement ouvert, à compter de septembre 2022

Tous les détenteurs d'une arme soumise à traçabilité
devront avoir créé leur compte **avant le 1er juillet 2023.**

Création du compte

Page d'atterrissage



The screenshot shows a web browser window displaying the landing page for account creation on the SIA (Système d'Information sur les Armes) website. The page is titled 'Création de compte' and features a prominent blue button labeled 'Créer mon compte'. Below this, there is a section for 'Connexion' with input fields for 'Identifiant de connexion' and 'Mot de passe', each with a 'Mot de passe oublié ?' link. The page includes the French government logo and the SIA logo at the top and bottom.

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
SIA
Système d'Information sur les Armes
Espace Détenteurs

Création de compte

Vous ne disposez pas encore de compte sur l'espace détenteur ?

[Créer mon compte](#)

Connexion

Les champs marqués d'un* sont obligatoires

Identifiant de connexion*

[Identifiant oublié ?](#)

Mot de passe*

[Mot de passe oublié ?](#)

[Se connecter](#)

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
SIA
Système d'Information

Créer son compte : sia.detenteurs.interieur.gouv.fr

Faire évoluer l'offre d'accompagnement au point numérique

PAN MI / SIA / e-meraude

- Lundi : Accueil physique le matin - accueil téléphonique l'après-midi
- Mercredi : Accueil physique toute la journée
- Jeudi : Accueil téléphonique toute la journée
- Vendredi : Accueil téléphonique étrangers le matin -
Accueil physique étrangers l'après-midi

Horaires d'ouverture : 9h - 12h / 13h - 16h



Les points clés de la démarche en 2021 - 2022

En 2021

- Extension du périmètre de labellisation qualité au module portant sur les polices administratives
- Renouvellement des enquêtes de satisfaction auprès des particuliers et des élus



Les points clés de la démarche en 2021 - 2022

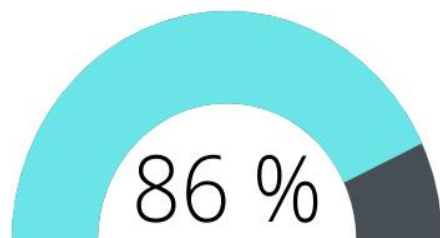
En 2022

- Audit de suivi « qual-e-pref » pour la préfecture
- Déploiement de la démarche services publics +



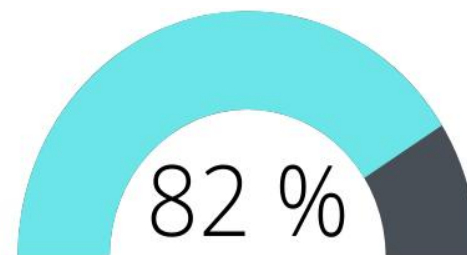
**SERVICES
PUBLICS+** 

Les usagers et la démarche qualité



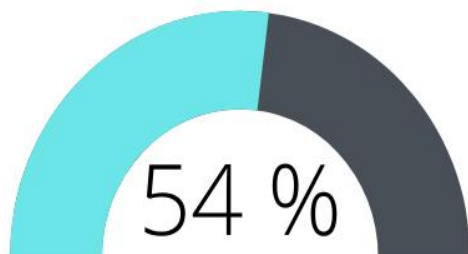
UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Globalement, plus de 8 usagers sur 10 sont satisfaits de leurs interactions avec la préfecture (informations préalable, accueil, accompagnement)



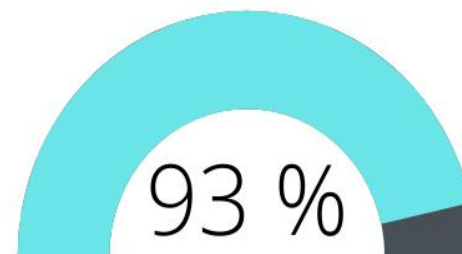
UNE INFORMATION CLAIRE ET FACILE À TROUVER

Les informations obtenues préalablement à la venue en préfecture (site internet, standard, permanences téléphoniques) sont claires et faciles à obtenir.



LE SITE INTERNET COMME OUTIL CLÉ D'INFORMATION

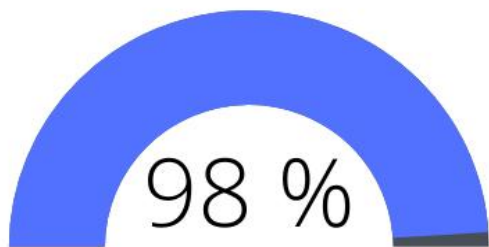
Avant de se déplacer en préfecture, les usagers ont privilégié la recherche d'information sur le site internet, puis par mail (36% des répondants) et par téléphone (35% des répondants).



UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITE

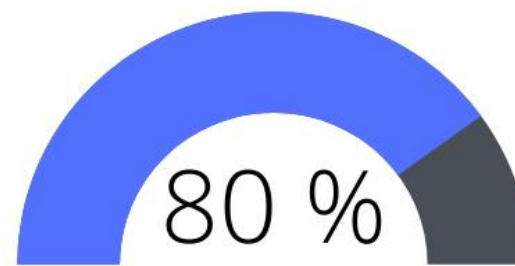
93% des usagers sont satisfaits par la qualité de l'accompagnement reçu en préfecture. Plus de 9 usagers sur 10 soulignent également la courtoisie des agents.

Les élus et la démarche qualité



UN ACCUEIL ET UN CONSEIL JUGÉS PRESQUE UNANIMEMENT DE QUALITÉ PAR LES COLLECTIVITÉS

Les contacts avec la D2CL répondent à leurs besoins en termes de compréhension des lettres d'observations, d'information et de conseil.



DES INFORMATIONS DE QUALITÉ POUR LES COLLECTIVITÉS

Quand elles ont sollicité des informations sur le contrôle de légalité ou budgétaire, celles-ci ont été jugées par 8 répondants sur 10 comme claires et précises.

Le plan d'amélioration 2022

Vos suggestions et réclamations portent sur

- Le manque d'information sur l'état d'avancement d'un dossier (titre de séjour, demande de naturalisation, immatriculation, permis de conduire)
- Les règles qui évoluent fréquemment liées au COVID (fermeture de classe de danse, interdiction d'accès au public pour une exposition, port du masque dans les écoles...)
- La difficulté à contacter un agent lors des permanences téléphoniques
- Les informations disponibles sur le site internet, parfois difficiles à comprendre
- Le manque de confidentialité dans le hall d'accueil

Le plan d'amélioration 2022

Nos résultats à améliorer

- Un délai moyen de réponse aux courriels arrivant sur la boîte générale au-dessus de la cible des 5 jours
 - T3 2021 : 11 jours pour les réclamations (1 jour au T4)
 - T4 2021 : 11 jours pour les demandes d'information générale
- Un taux d'appels décrochés à 86 % qui n'atteint pas la cible fixée à 90 % (même si 99 % pour le standard)

Le plan d'amélioration 2022

Nos propositions de réponses

- RÉPONSES AUX COURRIELS : Des modèles qui redirigent l'utilisateur vers les sources d'informations pertinentes : « service-public.fr », boîte fonctionnelle du service, « gouvernement.fr » : des modèles qui seront partagés avec les agents de l'accueil général et du standard.
- TELEPHONE : un rappel aux services concernant les règles de renvois d'appels et de messagerie en cas d'absence
- SITE INTERNET : redirections plus fréquentes vers le site « service-public.fr » + ajouts d'images



Merci pour votre participation !

**Pour toute question ou remarque
complémentaires, vous pouvez vous
adresser à :
sgc-appui-pilotage@deux-sevres.gouv.fr**