



PRÉFET DE L'ARDÈCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Affaire suivie par : Robert LASCOMBE

Tél. : 04 75 66 50 85

robert.lascombe@ardeche.gouv.fr

Secrétariat général

**Le chargé du contrôle interne financier et du
contrôle de gestion, chargé de mission qualité et
performance**

Compte-rendu de la réunion du comité local des usagers (CLU) qui s'est tenue jeudi 10 mars 2022 à 14h30, salle Jean Moulin, sous la présidence de Madame Isabelle ARRIGHI, secrétaire générale de la préfecture de l'Ardèche.

P.L. : Support de présentation du CLU

Liste des participants :

Représentant des collectivités territoriales :

- Madame Marie-Dominique ROCHE, adjointe au maire de Privas, accompagnée de Madame Mathilde GROBERT (CCAS) jusqu'à 15h ;

Représentants des usagers :

- Monsieur Adrien ROMEO, représentant les co-présidentes de l'union interdépartementale Drôme-Ardèche de la confédération de la consommation du logement et du cadre de vie (C.L.C.V) ;

- Monsieur Pierre COUSIN, représentant le président de l'union départementale des associations familiales (U.D.A.F) de l'Ardèche ;

- Monsieur Jean-François TODESCHINI-DEIBER, représentant le président de l'association de défense des consommateurs (UFC –QUE CHOISIR) de l'Ardèche;

Représentant d'association de professionnels :

- Monsieur Damien PARAVEL, secrétaire de l'association Privas coeur de ville et Monsieur Edward BUNGARD, membre de l'association Privas coeur de ville ;

Représentants de la préfecture :

- Madame Corinne CURY, directrice de la citoyenneté et de la légalité ;

- Madame Béatrice DELHOSTE, adjointe à la chef du bureau de l'immigration et de l'intégration (BII);

- Monsieur Robert LASCOMBE, chargé du contrôle interne financier et du contrôle de gestion ; chargé de mission qualité et performance ;

Excusés :

- le président départemental de l'association des paralysés de France ou son représentant ;

- Jean-Pierre DUBREUIL, directeur du secrétariat général commun départemental ;

- Madame Tyffaine ROMÉY, chef du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle (BRECI) ;

- Madame Noémie GANDON, chef du bureau des affaires logistiques et immobilières (BALI), par intérim ;

- Madame May KARMEY, adjointe à la chef du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle (BRECI)

Madame la secrétaire générale remercie les participants de leur présence et ouvre la séance de travail.

Elle indique que l'entrée en vigueur du plan préfecture nouvelle génération (PPNG), le 1^{er} décembre 2017 s'est traduite par la mise en place de téléprocédures pour la délivrance des cartes nationales d'identité (CNI), des passeports, des permis de conduire et des certificats d'immatriculation de véhicules (CIV). Depuis cette date, la préfecture reçoit moins de public.

Les maisons France-Services ont été mises en place.

A la préfecture de l'Ardèche, l'accueil général et le point d'accès numérique ont été transférés à l'entrée du bâtiment A, fin 2020, avec une présence physique.

Des services ont été proposés à destination du public : photocopieur, fontaine à eau, distributeur de boissons.

Des enquêtes de satisfaction sont menées auprès des usagers.

Les agents de l'accueil ont suivi des formations à ce sujet.

Les panneaux et plans suivants ont été installés :

- des panneaux aux bâtiments A et C, pour indiquer les services présents dans les bâtiments,
 - aux bâtiments A, B et C, des plans relatifs aux bâtiments de la préfecture et aux parkings

- et, des panneaux aux bâtiments A, B et C, pour indiquer les autres bâtiments.

De nombreuses informations sont diffusées sur le site internet de la préfecture.

La secrétaire générale souhaite intégrer la préfecture dans la ville de Privas. Elle invite les participants à décrire leur relation avec la préfecture. Il en ressort que ceux-ci sont globalement satisfaits de cette relation, aussi bien en ce qui concerne l'accueil physique que les informations qu'ils trouvent sur le site internet de la préfecture.

Mesdames CURY et DELHOSTE insistent sur l'importance que les services de la préfecture accordent à leur relation avec les usagers.

I) Présentation de la démarche Qual-e-pref (cf support de présentation du CLU)

- le module n° 1, relation générale avec les usagers,
- le périmètre de labellisation retenu : module 1 - obligatoire : relation générale avec les usagers et module 4 - optionnel : relations avec les collectivités territoriales
- les nouveautés de Qual-e-pref (par rapport à Qualipref 2.0).
- la date prévisionnelle de l'audit interne est mai 2022.
- la date prévisionnelle de l'audit externe est juillet 2022
- la date prévisionnelle de la décision de labellisation est septembre 2022

A 15h30, la secrétaire générale, appelée à d'autres obligations, quitte la séance de travail et confie la présidence à Madame Corinne CURY, directrice de la citoyenneté et de la légalité

II) Résultats des exigences de qualité (cf support de présentation du CLU)

2.1 Les indicateurs de qualité

Téléphone

Internet et réseaux sociaux

Courriers et courriels

Les réclamations et suggestions des usagers en 2021. Celles-ci peuvent être :

1°) envoyées par courrier (le BALI - bureau du courrier - n'en reçoit pas)

2°) déposées sur le site (urne) au BII et, à l'accueil général au bâtiment A (BALI).

En raison de la crise sanitaire, en 2021, il n'y a eu ni fiche de réclamation et de suggestion, ni urne.

3°) Celles-ci peuvent être envoyées par courriel, via le formulaire de contact dédié, sur le site internet. Le 10 novembre 2021, le BRECI a procédé à la création de la thématique "suggestion/réclamation" dans le menu déroulant du formulaire de contact.

Etant donné que dans le formulaire pré-cité, l'utilisateur doit indiquer ses coordonnées, une réponse pourra lui être apportée. Au 8 février 2022, aucune réclamation, ni suggestion n'avait été reçue par le BRECI.

Délivrance des titres (cf affiche transparence publique)

Relations avec les collectivités territoriales

2.2 Enquêtes mystères

Les résultats de l'enquête mystère téléphonique

Dans le cadre d'une campagne d'appels mystères croisés avec la préfecture de l'Ain, le contrôleur de gestion de cette préfecture a effectué des appels téléphoniques mystère auprès du standard de la préfecture de l'Ardèche du 10 au 21 mai 2021.

Le contrôleur de gestion a établi un rapport. Celui-ci est globalement très satisfaisant.

Sur 17 appels passés, il y a eu 15 prises en charge, dont 13 en moins de 5 sonneries.

Sur les 4 transferts d'appel, l'interlocuteur a avisé dans 3 cas sur 4, du service vers lequel il bascule l'appel.

2,3 Enquêtes de satisfaction

Les résultats de l'enquête de satisfaction qui a été menée auprès des usagers avec l'outil Sphinx du 6 août 2021 au 3 décembre 2021.

celle-ci a concerné le public reçu au BII et, à l'accueil général au bâtiment A. 52 réponses ont été enregistrées.

A 83,3%, les usagers estiment que globalement l'accueil de la préfecture est «très satisfaisant» et « satisfaisant ».

Les résultats de l'enquête pour le public reçu au point numérique ne sont pas significatifs

Les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des collectivités territoriales qui a eu lieu du 4 octobre 2021 au 6 décembre 2021 pour l'arrondissement de Privas

28 réponses au questionnaire : 26 communes sur 66 et 2 syndicats sur 23

Niveau de satisfaction des collectivités :

- Très satisfait : 12

- Très satisfait/ Satisfait : 4

- Satisfait 12

L'ensemble des collectivités ayant répondu au questionnaire sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil et du service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture.

III) Engagement 3-3 - Nous informons le CLU de l'amélioration des services existant

Le comité en charge du bilan, lors de sa réunion du 15 décembre 2021, a examiné 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 de l'enquête mystère. (cf point précédent de l'ordre du jour).

Par ailleurs, le comité du bilan a considéré qu'à ce stade de la procédure, le plan d'amélioration consiste en ce que les bureaux prennent toutes les dispositions afin de mettre en œuvre les actions prévues au plan d'actions en vue de la labellisation Qual-e-Pref de la préfecture et qui n'ont pas encore été mises en œuvre.

Actions d'amélioration mises en œuvre en 2021

- Le bureau des ressources humaines (BRH) a mis en place une formation "accueil téléphonique et physique". Celle-ci s'est déroulée les 18 et 19 octobre 2021 (sur 1 jour et demi) à Privas. Elle a été animée par une formatrice interne. Cette formation a concerné : l'agent de l'accueil général, les standardistes et, l'agent de l'accueil du BII.

- Le serveur vocal interactif (SVI) de la préfecture (arborescence et message téléphonique) ont été mis à jour.

Exemples d'actions à réaliser :

- L'actualisation au titre de Qual-e-pref des fiches de procédure
- La mise à disposition (affichage, diffusion) et actualisation des informations liées aux fonctionnements de nos services sur les différents supports.

IV) Engagement 16 – Quatre modèles de courriers type et cinq modèles des courriels type (qui émanent du BII) ont été présentés pour avis au CLU. Celui-ci n'a pas émis d'observations.

V) Engagement 20.3 : Nous évaluons notre stratégie éditoriale au moins une fois par an afin de répondre au mieux à vos attentes et intégrons les réseaux sociaux dans notre stratégie de communication

En l'absence du BRECI, le chargé de mission qualité et performance a présenté le plan de communication 2021 de la préfecture. Les membres du comité local des usagers n'ont pas émis d'observations, ni de suggestions.

La directrice de la citoyenneté et de la légalité remercie les participants et clôt la séance de travail.

Pour le préfet,
La secrétaire générale,

Signé : Isabelle ARRIGHI

