



PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SECRETARIAT GENERAL COMMUN DEPARTEMENTAL

Mission performance et qualité

| |
|---|
| Compte rendu du comité local des usagers et du comité local de l'amélioration continue Vendredi 10 mars 2023 |
|---|

PJ :

- Présentation Powerpoint préfecture
- Présentation Powerpoint DDFIP 92

Les membres du comité local des usagers se sont réunis le vendredi 10 mars 2023 en présentiel et visioconférence. La réunion s'est tenue sous la présidence du secrétaire général de la préfecture des Hauts-de-Seine.

Participants :

Pour la préfecture et les sous-préfectures :

Le secrétaire général de la préfecture des Hauts-de-Seine ;
La secrétaire générale de la sous-préfecture d'Antony ;
Le secrétaire général de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ;
La directrice des migrations et de l'intégration (DMI) de la préfecture des Hauts-de-Seine ;
La cheffe du bureau du séjour des étrangers ;
La cheffe du bureau des naturalisations ;
La cheffe du service départemental de la communication interministérielle (SDCI) ;

Pour le secrétariat général commun départemental (SGCD) :

Le directeur adjoint du SGCD ;
L'adjoint au chef du pôle numérique ;
La cheffe du bureau des relations avec les usagers ;
L'adjoint à la cheffe du bureau des relations avec les usagers ;
La cheffe de la mission performance et qualité ;
L'adjointe à la cheffe de la mission performance et qualité ;

Pour les représentants des collectivités locales :

La directrice du service population, mairie d'Antony ;
La responsable de l'accueil, mairie d'Antony ;
La responsable des services à la population et de la relation usagers, mairie de Nanterre ;

Pour les représentants des associations :

Le délégué du défenseur des droits dans le département des Hauts-de-Seine ;
La directrice générale de l'union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine (UDAF) ;

Pour les représentants d'autres services de l'État et des services publics :

La cheffe du service de l'organisation, des missions transverses et de l'appui à l'enquête, direction départementale de la protection des populations (DDPP) ;

Le responsable du cabinet de la directrice et de la division stratégique et communication, direction départementale des finances publiques (DDFIP) ;
La responsable de l'expérience client, la Poste.

Ordre du jour :

1. Introduction du secrétaire général de la préfecture des Hauts-de-Seine ;
2. Restitution de l'audit de renouvellement à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ;
3. Restitution de l'audit de renouvellement à la sous-préfecture d'Antony ;
4. Bilan annuel 2022 de la démarche Qual-e-Pref :
 - indicateurs Qual-e-Pref
 - analyse des réclamations
 - enquêtes de satisfaction préfecture et sous-préfectures
5. Services publics + ;
6. État d'avancement du plan d'actions 2022 et plan d'actions 2023 ;
7. Audit de renouvellement de la préfecture des Hauts-de-Seine ;
8. Avis sur les courriels et courriers « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers ;
9. Retour et perspectives de la politique qualité de la relation avec les usagers de la direction départementale des finances publiques (DDFIP) des Hauts-de-Seine ;
10. Questions diverses, observations et suggestions des participants.

En préambule, le secrétaire général a rappelé l'importance de la démarche Qual-e-Pref, notamment l'attention portée sur le service rendu à l'utilisateur. Une double instance comité local des usagers et comité local de l'amélioration continue s'est réunie avec à l'ordre du jour l'état de la labellisation Qual-e-Pref.

Le secrétaire général propose de commencer par les restitutions des audits de renouvellement des deux sous-préfectures.

1. Restitution de l'audit de renouvellement à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt ;

Les services concernés par la démarche Qual-e-Pref à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt (SPBB) sont :

- l'accueil général (AG), le point d'accueil numérique (PAN) et le bureau des étrangers (BE) pour les engagements du module 1 relation générale avec les usagers
- le centre d'expertise et de ressources de titres (CERT) pour les engagements du module 2 délivrance de titres (hors étrangers).

Les services étant bien préparés et les agents pleinement impliqués dans la démarche, tout s'est très bien déroulé : la sous-préfecture a obtenu le label Qual-e-Pref sans qu'aucune non-conformité ait été identifiée par l'auditeur.

En conclusion, l'auditeur a précisé que malgré le déménagement de la sous-préfecture qui en a logiquement bouleversé les habitudes, le système qualité déployé reste pertinent et agile. Il est adapté à l'activité et n'alourdit pas le travail du quotidien.

Le secrétaire général de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt rappelle qu'un changement de site a eu lieu récemment. Le secrétaire général insiste sur l'apport des nouveaux locaux de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, tant que sur le site de Nanterre une marge de progrès existe.

2. Restitution de l'audit de renouvellement à la sous-préfecture d'Antony;

La sous-préfecture d'Antony a été auditée le 16 février 2023 sur le module 1 – Relation générale avec les usagers et le module 3 – Délivrance de titres étrangers.

Les services concernés par la démarche Qual-e-Pref à la sous-préfecture d'Antony (SPA) sont l'accueil général, le PAN, le bureau des étrangers et le greffe des associations.

Les activités évaluées qui rentrent dans le champ de labellisation sont les dispositions générales, l'accueil physique, la téléphonie, le site Internet, les courriers et courriels, la délivrance des titres étrangers et le pilotage.

Sur les vingt engagements du module « relation générale avec les usagers » et les dix engagements du module « délivrance de titres étrangers » la sous-préfecture a été évaluée en conformité sur tous les points.

Six points forts ont été identifiés, notamment la très bonne maîtrise des engagements Qual-e-Pref sur le périmètre impliqué dans la démarche de labellisation.

Deux pistes de progrès ont été identifiées concernant la possibilité d'accompagner les agents du service civique dans l'utilisation du PAN (habituels à utiliser les smartphones des usagers), ainsi que de veiller à la planification du comité local des usagers (CLU) avant la date de la réalisation des prochains audits.

La secrétaire générale de la sous-préfecture d'Antony insiste sur l'implication des agents, ainsi que la très bonne maîtrise des engagements Qual-e-Pref, y compris pour les agents récemment arrivés en sous-préfecture. Elle met en avant l'existence d'un accueil général hors service des étrangers pour renseigner les usagers, avec l'appui des volontaires du service civique.

La responsable de l'accueil de la mairie d'Antony s'interroge sur le nombre de postes au point d'accueil numérique (PAN) de la sous-préfecture d'Antony. La secrétaire générale de la sous-préfecture d'Antony indique l'existence d'un seul poste au PAN et rappelle l'importance d'un accompagnement des usagers. Ces démarches, portant essentiellement sur des documents de circulation pour étranger mineur (DCEM) et demandes de changement d'adresse, ne peuvent pas être réalisées en maisons France services.

3. Bilan annuel 2022 de la démarche Qual-e-Pref :

– indicateurs Qual-e-Pref

Le taux de réponse aux suggestions/réclamations en 5 jours pour les courriels et de 10 jours pour les courriers s'élève à 73,6% pour la préfecture et à 88,8% pour la sous-préfecture d'Antony et 100% pour la sous-préfecture de Boulogne.

Concernant cet indicateur, on peut noter que le volume des réclamations est très différent en fonction des sites : Antony (14) / Boulogne (5) / Nanterre (376).

Les délais moyens de réponse aux demandes d'information par courriel sont inférieurs à la valeur-cible de 5 jours : 1,28 jour à Antony, 1,80 jour à Boulogne et 3 jours à Nanterre.

Le taux de réponse aux demandes d'information par courriel en 5 jours ouvrés maximum est en dessous de la valeur-cible de 75% à Nanterre (24,8%) et supérieur à Antony (82,7%) et à Boulogne (80,4%).

Le taux d'appels décrochés est bon sur l'année, en moyenne de 93%, correspondant à la valeur cible.

Le taux de mise à jour du site internet en 3 jours ouvrés est de 100%, enregistrant 1 375 mises à jour en 2022.

L'accueil au PAN ANTS comptabilise un nombre de visites qui s'élève en moyenne à 340 par mois. Les démarches réalisées au PAN concernent principalement les permis de conduire et certificat d'immatriculation. Pour ce PAN, un module de rendez-vous est opérationnel sur le site internet de la préfecture depuis le mois de février 2022.

Le PAN E-Meraude qui est ouvert depuis début décembre 2021 pour les démarches ANEF (naturalisations, passeports talent et étudiants), a reçu trois usagers au mois de février 2022 pour des démarches concernant le bureau des naturalisations.

La directrice générale de l'union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine (UDAF) s'interroge sur la possibilité des usagers de prendre rendez-vous au PAN E-Meraude. Le directeur adjoint du SGCD évoque les difficultés des usagers de trouver l'onglet dédié à la prise de rendez-vous sur le site internet de la préfecture. En 2023, l'objectif est de faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers. Le secrétaire général précise que les personnes se retrouvant réellement en difficulté s'adressent au tissu associatif existant et n'ont pas le réflexe de prendre rendez-vous au PAN E-Meraude.

Le chatbot a été mis en exploitation sur le site de la préfecture des Hauts-de-Seine depuis le 1er mars 2022 afin d'accompagner les usagers dans leurs interrogations concernant :

- le bureau du séjour des étrangers,
- le bureau des naturalisations,
- le bureau des relations avec les usagers,
- la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt pour les procédures « étrangers »,
- la sous-préfecture d'Antony pour les procédures « étrangers »,
- la MVCS pour les procédures du contentieux locatif,
- le bureau de la sécurité intérieure pour la police aérienne, les déclarations de manifestation et la sécurité routière,
- ainsi que le bureau de l'environnement, des installations classées et des enquêtes publiques pour les démarches en lien avec les installations classées.

L'adjoint à la cheffe du bureau des relations avec les usagers précise que le chatbot permet d'apporter une réponse à une demande d'ordre général et que le nombre de conversations est en augmentation.

– analyse des réclamations

⇒ Analyse des réclamations à la préfecture des Hauts-de-Seine en 2022

La mission performance et qualité suit quotidiennement les réclamations reçues par voie électronique, postale, sur la plateforme services publics+ et par la collecte des formulaires dans l'urne dédiée au 1^{er} étage.

Le taux de réponse global par les services aux réclamations/suggestions est de 73,6%, en forte augmentation par rapport à 2021 (45%). La valeur cible est fixée à 75%.

Le délai moyen de réponses a diminué en passant de 4,1 jours en 2021 à 3,7 jours en 2022. Il reste en dessous de la valeur cible de 5 jours.

Le nombre total de réclamations enregistrées est de 376 en 2022. Elles concernent majoritairement le temps d'attente relatif à l'instruction des dossiers de titre de séjour (43%). Les difficultés pour la prise de rendez-vous concernent 37% des réclamations.

⇒ Analyse des réclamations à la sous-préfecture d'Antony en 2022

Le nombre de réclamations réceptionnées à la sous-préfecture d'Antony reste faible : 14 en 2022, contre 2 en 2021 avec un taux de réponse de 88,8% - et un délai moyen de 2,3 jours, en deçà de la valeur cible de 5 jours.

⇒ **Analyse des réclamations à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt en 2022**

Le nombre de réclamations réceptionnées à la sous-préfecture Boulogne-Billancourt est également faible. 5 réclamations (contre 14 en 2021) ont été adressées avec un taux de réponse de 75%. Le délai moyen de réponse est bien en dessous de la valeur cible (5 jours) avec 2 jours.

– **enquêtes de satisfaction préfecture et sous-préfectures**

Dans le cadre de la démarche Qual-e-Pref, une campagne d'enquête de satisfaction doit être réalisée tous les ans. Cette campagne a eu lieu du 23 mars au 20 avril 2022 dans les deux sous-préfectures et du 28 novembre au 18 décembre 2022 à la Préfecture. Les usagers ont eu la possibilité de faire part de leurs avis soit par le scan d'un code QR, soit en remplissant un formulaire papier lors de leur passage dans les locaux.

L'objectif de ces enquêtes était d'évaluer la qualité de l'accueil physique, plus particulièrement sur les points suivants : courtoisie et disponibilité des agents, prise en compte des personnes à mobilité réduite, utilisation d'un langage compréhensible, orientation des usagers, signalétique adaptée, confort de l'accueil et qualité des équipements disponibles, respect de la confidentialité et temps d'attente.

Les services concernés sont ceux relevant du périmètre de labellisation Qual-e-Pref :

- pour la sous préfecture de Boulogne-Billancourt : l'accueil général, le point d'accès numérique, le bureau des étrangers et le CERT.
- pour la sous-préfecture d'Antony : l'accueil général, le point d'accès numérique et le service des étrangers.
- pour la préfecture des Hauts-de-Seine : l'accueil général et le point d'accueil numérique, le bureau du séjour des étrangers et le bureau des naturalisations.

1 Résultats préfecture des Hauts-de-Seine:

Nous avons eu l'occasion d'interroger 194 usagers : au sein du bureau du séjour des étrangers (102 personnes) et du bureau des naturalisations (36 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (6 personnes), au point numérique (2 personnes) et aux autres démarches (48 personnes).

De manière générale, 85,7% des usagers se déclarent satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de leur visite à la préfecture des Hauts-de-Seine.

2 Résultats sous-préfecture d'Antony :

Nous avons eu l'occasion d'interroger 176 usagers : au sein du bureau des étrangers (165 personnes), de l'accueil général (3 personnes), du point numérique (6 personnes) ainsi que pour d'autres démarches (2 personnes).

De manière générale, 90% des usagers sont satisfaits de la qualité d'accueil par nos agents (92%) et de la qualité du service rendu (93%) suite à leur visite à la sous-préfecture d'Antony, autant que lors de l'enquête menée en 2021.

3 Résultats sous-préfecture de Boulogne-Billancourt:

Nous avons eu l'occasion d'interroger 105 usagers : au sein du bureau des étrangers (95 personnes), du CERT (4 personnes), ainsi qu'au point numérique (6 personnes).

De manière générale, 92,5% des usagers se déclarent satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

La cheffe de la mission performance et qualité explique qu'un travail avec les services sera effectué sur les questionnaires, afin d'avoir des réponses plus affinées, en vue de l'amélioration des prochaines enquêtes. Elle présente la nouvelle affiche « donnez votre avis sur les services de la préfecture en étoiles ». Elle précise que cela permet aux usagers de donner leur avis en dehors de campagnes d'enquête de satisfaction.

Le secrétaire général rappelle que le taux de satisfaction global sur les trois sites est très bon. Il explique que le QR code « donnez votre avis sur les services de la préfecture en étoiles » permet de simplifier ce geste afin d'avoir un panorama plus large.

La secrétaire générale de la sous-préfecture d'Antony identifie des difficultés en matière de qualité des réponses courriel. Une mise à disposition des réponses a été réalisée afin de pouvoir répondre dans des délais courts. Néanmoins les usagers souhaiteraient parfois des réponses plus personnalisées.

4. Services publics + ;

- Programme transparence

Le programme transparence permet de communiquer au plus près des usagers sur la qualité des services publics. Un affichage local de nos indicateurs est organisé en utilisant un modèle d'affiche produit par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et pré-renseigné par l'administration centrale.

Au quatrième trimestre de l'année 2022, le taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres est de 77% dans le département des Hauts-de-Seine. Le délai moyen de délivrance des CNI-passeports est de 24 jours. Le délai moyen de délivrance des permis de conduire est de 33 jours. Le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules est de 8 jours. Le score d'effort ressenti par les usagers pour les télé-procédures permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules est de 2,7/5. Le taux d'appels décrochés est de 95%.

- Bilan

Lancé en janvier 2021 par la ministre de la transformation et de la fonction publiques, « Services Publics+ » (SP+) est un programme d'amélioration des administrations publiques, centré sur l'expérience usagers « pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces, plus simples ». Il prend le relais du dispositif Marianne et intègre les apports de la politique de transformation publique dans le champ de la relation usagers.

En 2022, la préfecture et les sous-préfectures ont reçu 32 expériences.

- Diagnostic

La démarche de diagnostic réalisée dans les sites en interaction avec les usagers est une composante de l'amélioration continue, portée par le programme Services Publics +. Elle permet l'analyse des pratiques mises en place dans les sites opérationnels auprès et pour les usagers.

Le taux d'atteinte à la cible est en moyenne de 61,6%. Le taux d'atteinte le plus élevé est au regard de l'engagement numéro 6 : vous avez accès à nos résultats de qualité de service avec 86 %.

Le taux d'atteinte le moins élevé est au regard de l'engagement numéro 4 : nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande avec 30,6 %.

5. État d'avancement du plan d'actions 2022 et plan d'actions 2023 ;

Plan d'actions 2022 préfecture des Hauts-de-Seine

Les actions suivantes prévues au plan d'actions 2022 ont toutes été réalisées, à savoir :

- ✓ la mise à jour du serveur vocal interactif (SVI) ;
- ✓ le développement du chatbot ;

- ✓ l'organisation de l'autoévaluation à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, ainsi que l'audit externe de labellisation ;
- ✓ la réalisation des enquêtes de satisfaction sur les trois sites, ainsi que des enquêtes mystère ;
- ✓ le comité local des usagers.

Plan d'actions 2023 Préfecture des Hauts-de-Seine

Les actions à mettre en place en 2023 dans le cadre de la démarche qualité sont les suivantes :

- ✓ mettre à jour les couples question-réponse du chatbot ;
- ✓ préparer l'audit externe de labellisation ;
- ✓ réaliser les enquêtes de satisfaction sur les trois sites, ainsi que les enquêtes mystère devant être réalisées tous les ans ;
- ✓ identifier les référents fraude de chaque service ;
- ✓ mise en place des actions en lien avec le nouveau référentiel quali-ATE ;

À l'issue de ce comité local des usagers et du comité local de l'amélioration continue, le nouveau plan d'actions 2023 sera partagé, puis suivi par la mission performance et qualité.

Plan d'actions 2022 sous-préfecture d'Antony

Les actions suivantes prévues au plan d'actions 2022 ont toutes été réalisées, à savoir :

- ✓ revoir l'emplacement de l'affichage de la labellisation Qual-e-Pref ;
- ✓ réaliser l'enquête de satisfaction annuelle ;
- ✓ mise en place du PAN pour les démarches étrangers dématérialisées ;
- ✓ réunion des agents de l'accueil général (hôtesse d'accueil et services civiques) et de l'encadrement du bureau des étrangers pour étudier comment améliorer la prise en charge des fiches navette.

Plan d'actions 2023 sous-préfecture d'Antony

Les actions à mettre en place en 2023 dans le cadre de la démarche qualité sont les suivantes :

- ✓ désigner un nouvel administrateur intermédiaire du bureau des étrangers pour le chatbot et prévoir sa formation ;
- ✓ parallèlement à la poursuite du déploiement d'ANEF réintégrer au sein du bureau des étrangers l'accueil sans rendez-vous des usagers venant pour un renseignement sur un suivi de dossier, une difficulté concernant le dépôt d'un dossier sur ANEF, et de manière générale pour toute question qui relève d'une compétence métier.

Deux actions sont en cours de réalisation en matière de consignes à donner aux agents en charge des réponses aux courriels :

- ✓ continuer à utiliser les réponses-types lorsque cela semble adapté, tout en veillant à ne pas les systématiser ;
- ✓ bien lire la question posée et consulter le fichier étranger avant de répondre.

Plan d'actions 2022 sous-préfecture de Boulogne-Billancourt

Les actions suivantes prévues au plan d'actions 2022 ont toutes été réalisées, à savoir :

- ✓ réaliser l'enquête de satisfaction annuelle ;
- ✓ mise en place de QR code sur les affiches présentant des liens internet ;
- ✓ préparation de l'autoévaluation et de l'audit de labellisation ;
- ✓ assemblée générale du personnel avec un point à l'ordre du jour de suivi des travaux de Qual-e-Pref.

Plan d'actions 2023 sous-préfecture de Boulogne-Billancourt

Les actions à mettre en place en 2023 dans le cadre de la démarche qualité sont les suivantes :

- ✓ organiser une réunion au moins avec toutes les mairies présidées par le sous-préfet (module CERT) ;
- ✓ programmer au moins une assemblée générale avec le personnel avec notamment comme ordre du jour Qual-e-Pref ;
- ✓ mettre à jour le SVI selon le calendrier de déploiement de l'ANEF pour le service des étrangers.

Deux actions sont en cours de réalisation :

- ✓ programmer les formations de recyclage à l'accueil physique pour les volontaires de service civique, agent de sécurité et agents de guichets nouvellement affectés ;
- ✓ réaliser les formations de recyclage des agents en matière de lutte contre la fraude et de formation pour les nouveaux arrivants (module CERT).

6. Audit de renouvellement de la préfecture des Hauts-de-Seine ;

Dans le cadre de la préparation de l'audit de renouvellement de la préfecture des Hauts-de-Seine, une autoévaluation a été réalisée le 8 décembre 2022 à la préfecture des Hauts-de-Seine.

Il conviendra de réaliser :

- ✓ l'actualisation des fiches de procédures et de la base documentaire ;
- ✓ la mise à jour du SVI ;
- ✓ la programmation des formations à l'accueil pour les volontaires de services civique et les vacataires, ainsi que les formations de recyclage nécessaires pour tous les personnels.
- ✓ la mise à jour de la signalétique et de l'affichage extérieur.

7. Avis sur les courriels et courriers « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers ;

Les membres du comité local des usagers et du comité local de l'amélioration continue n'ont pas d'amélioration particulière à apporter aux courriels et courriers « type » utilisés par les services dans le cadre de leurs relations avec les usagers.

8. Retour et perspectives de la politique qualité de la relation avec les usagers de la direction départementale des finances publiques (DDFIP) des Hauts-de-Seine ;

Le responsable du cabinet de la directrice et de la division stratégique et communication de la direction départementale des finances publiques (DDFIP) présente le bilan, ainsi que les perspectives de la politique qualité de la relation avec les usagers de la DDFIP.

9. Questions diverses, observations et suggestions des participants.

La responsable de l'accueil de la mairie d'Antony s'interroge sur le public qui téléphone le plus souvent et suggère la mise en place d'une enquête sur quelques mois en fin d'appel téléphonique.

Le Secrétaire général,



Pascal GAUCI