



Beauvais, le 4 janvier 2023

Relevé de décisions du
comité local des usagers et du comité local d'amélioration continue
Mercredi 14 décembre 2022

Participants :

Hélène Lagrené, cheffe du pôle contentieux, DDPP de l'Oise
Alain Bourjot, chargé de mission pilotage et modernisation, DDT de l'Oise
Didier Constant, représentant l'association UFC- Que choisir Senlis
Aurélie Dobrecq, cheffe de service COALLIA
Gaëlle Riffault, chargée de mission inspection contrôle, DDETS de l'Oise
Laurence Lenglin, adjointe au directeur de la DCEF, préfecture de l'Oise
Dominique Mangeard, secrétaire générale de la sous-préfecture de Clermont
Elisabeth Bouvart, directrice Pôle Accueil – Démarches Entreprises – Fichier consulaire, responsable BE ChamberSign à la CCI de l'Oise
Laëtitia Morlet, cheffe du bureau de la sécurité et de la réglementation à la sous-préfecture de Senlis (en visioconférence)
Anne-Sophie Badoval, secrétaire générale à la sous-préfecture de Compiègne (en visioconférence)
Sébastien Lime, secrétaire général de la préfecture de l'Oise
Patricia Planchon, chargée du contrôle de gestion et référente départementale du contrôle interne financier (CIF), préfecture de l'Oise
Aïcha Laouedj, cheffe du service de la coordination de l'action départementale, préfecture de l'Oise

Excusés :

Agnès Mannapin, coordinatrice départementale France services, PIMM'S médiation
Julie-Karine Malick et Véronique Planchon, bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle, préfecture de l'Oise
Asim YAMAN, représentant du conseil APF France handicap du département de l'Oise

Introduction

Après un tour de table, Monsieur le secrétaire général ouvre la rencontre en indiquant que cette séance s'inscrit dans la continuité des réunions organisées par Madame Bonmarchand. Depuis, la réunion organisée en novembre 2021, les services de la préfecture de l'Oise, des sous-préfectures, de la direction départementale des territoires, de la direction départementale de la protection des populations et de la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités ont travaillé au déploiement d'une nouvelle démarche qualité interministérielle : services publics +.

Par ailleurs, il précise que les services de l'État travaillent à un accueil de qualité bien que les effets de la crise sanitaire depuis 2020 ne se soient pas complètement dissipés : retard dans le traitement des dossiers entraînant des difficultés à retrouver des guichets ouverts de façon continue.

1) Bilan qualité 2021

Dans un premier temps, Madame Laouedj explique aux participants que les indicateurs qualité sont définis par le référentiel qualité qual-e-pref du Ministère de l'Intérieur. Ce référentiel propose 8 engagements parmi lesquels les préfetures ont un engagement commun : la relation générale avec les usagers et un engagement au choix. La préfecture de l'Oise a décidé de retenir comme engagement au choix celui portant sur la communication d'urgence en cas d'événement majeur. Sur ces deux engagements, des objectifs sont assignés et des indicateurs permettent de suivre des cibles à atteindre. Ainsi, il est fait état de quelques indicateurs portant sur la qualité de l'ensemble des canaux d'accueil des usagers : courrier, mails, téléphone, site internet, accueil physique.

- taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique et les transferts d'appel vers le bon interlocuteur : 75 % - cible à 75 %
- taux de mise à jour du site internet : 97 % - cible à 3 jours ouvrés (dès réception de la demande de modification)
- taux de mise à jour du serveur vocal interactif : 83 % - cible à 3 jours ouvrés (dès réception de la demande de modification)
- 8 appels mystères ont été adressés aux services de la préfecture, les résultats sont positifs : nombre de sonneries, présentation de l'agent, formule de politesse, courtoisie...)
- 6 mails mystères ont été adressés aux services de la préfecture

Monsieur Constant demande comment sont calculés les indicateurs et comment sont fixés les objectifs. Madame Laouedj précise que les indicateurs sont signifiés au sein du référentiel qual-e-pref, que pour certains un ajustement local peut être proposé.

Monsieur Constant souhaite savoir si des comparaisons entre préfecture sont réalisées. Monsieur le secrétaire général explique que cet exercice serait périlleux au regard des fortes disparités entre les préfetures.

Lors des différents recueils, les usagers font état de pistes d'amélioration : recueillir leurs avis via une urne ou une adresse mail générique, meilleur accès au suivi de son dossier, faciliter les prises de rendez-vous.

Une veille qualité est assurée à l'espace Europe de la préfecture (lieu où le plus d'usagers extérieurs sont reçus), plusieurs points de non conformités sont relevés et font état d'un suivi par le bureau de l'immobilier et de la logistique ainsi que la direction de la citoyenneté et des étrangers en France.

Madame Laouedj conclut en ce point en précisant que le label qual-e-pref a été obtenu en décembre 2021. Cette labellisation gratifie le travail mené par l'ensemble des agents de la préfecture concernés (accueil, DCEF, logistique, courrier, communication, gestion de crise...) et que les efforts doivent se poursuivre afin de maintenir un niveau de qualité à la hauteur de la demande des usagers.

2) Retour sur l'enquête de satisfaction usagers 2022

Comme chaque année depuis 2019, le pôle performance a mené une enquête de satisfaction avec l'appui d'une vacataire. Cette enquête a été menée du 3 au 28 octobre 2022 et a permis d'interroger 170 personnes. Les questionnaires complétés à la main ont été saisis sur une

application permettant d'en assurer une analyse quantitative. Ces informations ont été complétées d'informations qualitatives.

Aux termes de cette enquête, 95,9 % des usagers se disent satisfaits et très satisfaits de l'accueil, contre 4,1 % d'usagers peu ou pas du tout satisfaits.

La satisfaction quant à l'accueil téléphonique s'élève à 63,9 % : 54,1 % des usagers obtiennent l'information recherchée, 52,4 % des usagers se plaignent du manque de joignabilité des services.

Le site internet est un outil majeur de communication avec les usagers puisqu'ils sont 67,6 % à l'avoir consulté avant de se déplacer.

Les usagers souhaitent que le serveur vocal interactif soit plus simple d'utilisation, que leurs appels aboutissent vers un agent, que le point d'accueil numérique soit ouvert et accessible et que les conditions d'accueil des personnes handicapées soient améliorées.

Madame Dobreq explique que sur l'un des formulaires étrangers disponible sur le site internet, en fonction de la page sur laquelle l'utilisateur accède, il peut être orienté vers la plateforme nationale qui ne donne pas les mêmes informations que la page locale. Ce point sera remonté au service communication.

3) Point sur la communication

Le site internet de la préfecture de l'Oise a évolué en cours d'année : les pages concernant les démarches étrangers ont été rénovées, les informations relatives au droit à conduire et au système d'immatriculation des véhicules également.

Les informations relatives à l'accueil des usagers sont actualisées régulièrement.

À noter que le site de la préfecture basculera sur une nouvelle version les 23 et 24 janvier 2023.

Monsieur Constant indique que l'association UFC Que Choisir est prête à s'associer aux services de l'État dans tout échange ou travaux utiles liés à la qualité.

4) Services publics +

Services Publics + est un programme d'amélioration des administrations publiques centré sur l'expérience des usagers pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces, plus simples. Cette démarche instaurée par le comité interministériel de la transformation publique concerne de nombreuses entités publiques : administrations centrales et déconcentrées de l'État, opérateurs et agences de l'État. Ce programme est issu de l'ex-charte Marianne en y intégrant notamment :

- les transformations publiques,
- les évolutions de la relation à l'utilisateur (Programme Transparence, Je Donne Mon Avis avec SP+, droit à l'erreur),
- le renforcement de l'accompagnement des services en ligne,
- les enjeux écoresponsables.

Services Publics + est porté par le ministère de la transformation et de la fonction publique et plus particulièrement la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP). Lancé en janvier 2021, ce programme s'applique et regroupe 40 réseaux interministériels différents.

Le dispositif SP+ ne repose pas sur un processus de labellisation (comme par exemple le label qual-e-pref pour la préfecture), mais se construit via :

- le retour d'expérience des usagers : ils peuvent donner leur avis par la plateforme « je donne mon avis SP+ » : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

La DITP est le modérateur de cette plateforme et les retours d'expérience des usagers sont adressés directement à l'entité concernée pour réponse, selon l'architecture et le paramétrage qui seront portés localement par le correspondant SP+. Ces réponses seront visibles par tous les visiteurs du site internet ; elles doivent être empathiques et utiles, en contenant des éléments de langage type mais en étant suffisamment personnalisées,

- des auto-évaluations par chaque site et l'élaboration de plans d'amélioration continue de la qualité de service.

Ainsi, chaque entité réalisera son auto-diagnostic, en fera l'analyse et identifiera les pistes d'amélioration.

Les engagements :

+ PROCHEs	+ EFFICACEs	+ SIMPLEs
1) Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur	4) Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande	7) Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
2) Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	5) Vous recevrez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier	8) Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
3) Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	6) Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	9) Nous sommes écoresponsables

Une discussion est lancée autour des France services. Madame Bouvart ne connaissait pas ces structures et serait intéressée pour organiser un échange afin de présenter les dispositifs d'informations et de soutien aux entreprises.

La séance prend fin, une prochaine rencontre sera proposée d'ici la fin du 1^{er} semestre 2023.

Le secrétaire général,

Sébastien Lime