



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Cellule performance

Secrétariat Général

Grenoble, le

- 4 JUIN 2021

Josiane PIASENTE

Référente Qualité

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de votre participation active à la réunion du comité local des usagers qui s'est déroulé le 31 mai 2021.

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le relevé de décisions de cette rencontre avec les deux diaporamas présentés à cette occasion. Ces documents seront également mis en ligne sur le site internet des services de l'État dans la rubrique dédiée à la démarche qualité.

Lors de cette séance, le recueil des modèles de courriers & courriels de réponse à une demande d'information générale d'un usager dont un exemplaire vous avait été transmis, a été abordé.

Vous pouvez faire part de vos éventuelles observations, à la référente qualité, par courriel (à l'adresse : pref-qualite@isere.gouv.fr), jusqu'au **15 juin 2021**.

La référente qualité se tient à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire.

Je vous remercie pour votre engagement à nos côtés et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Le préfet


Pour le Préfet et par délégation,
Le Secrétaire Général

Philippe PORTAL

DESTINATAIRES

1- Représentants des services de la préfecture concernés par le périmètre Qual-e-pref :

- ✓ la directrice/directeur de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ le directeur du secrétariat général commun départemental
- ✓ le chef du bureau du cabinet et de la communication interministérielle
- ✓ le chef du bureau de l'accueil et des missions de proximité
- ✓ la cheffe du service de l'immigration et de l'intégration
- ✓ Mme la cheffe du CERT
- ✓ la contrôleuse de gestion/référente qualité

2- Représentants d'associations d'usagers de la préfecture, particuliers et professionnels :

- ✓ l'organisation générale des consommateurs de l'Isère (ORGECO)
- ✓ l'union départementale des associations familiales (UDAF)
- ✓ l'association des paralysés de France (APF)
- ✓ l'association des sourds de Grenoble (ASG)
- ✓ l'association Valentin Haüy
- ✓ l'association Dauphinoise pour l'accueil des travailleurs étrangers (ADATE)
- ✓ le conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA)
- ✓ la croix-rouge de l'Isère

3- Autres représentants :

- ✓ le défenseur des droits
- ✓ l'association des maires de l'Isère
- ✓ l'association des maires ruraux
- ✓ la chambre du commerce et de l'industrie
- ✓ la chambre d'agriculture

PRÉSIDENCE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ M Philippe PORTAL, Secrétaire Général
PARTICIPANTS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mme Marie-Claire DÉCHAUX Association des Maires de l'Isère ➤ Mme Marie-Christine PINERI, Association Valentin Haüy ➤ Mme Sandra LE GROUMELLE, Association ADATE ➤ Mme Hanna CHAZA, Déléguée du défenseur des droits ➤ M. Gérard VARLOTEAUX , Organisation générale des consommateurs ➤ Mme Nicole FINAS-FILLON, Union départementale des associations Familiale (UDAF) ➤ Mme Nadine ANNELOT, Conseil national des professions automobiles (CNPA) ➤ M. Denis BEAUTEMPS, Croix Rouge de l'Isère ➤ Mme VAURS, Association des paralysés de France de Grenoble ➤ M. Olivier PRIEUR-JEANNE, Directeur du Secrétariat général commun départemental (SGCD) ➤ M. Marc CHANOVE, Chef du service des systèmes informatiques et de la communication (SIC)/SGCD ➤ M. Jean-Baptiste MERIMEE, Cabinet, Bureau du cabinet et de la communication interministérielle ➤ Mme Annick ARRIOLA, Cheffe du CERT permis de conduire ➤ M. Jacques NAVARRO, chef du bureau de l'accueil général et des missions de proximité/Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration ➤ Mme Josiane PIASENTE, Cheffe de la cellule performance, référente qualité ➤ M. Enzo OUHROUCHE Stagiaire cellule performance
Excusés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ M. Gérard PONCET, Chambre de Commerce et de l'industrie de Grenoble (CCI) ➤ M. Jean-Claude DARLET, Président de la Chambre d'Agriculture de l'Isère ➤ Mme Sylvie OSSANNA, Service immigration/Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration
Thème	Orientations
Préambule	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monsieur le secrétaire général rappelle que l'amélioration continue de la qualité du service rendu au public est une attente forte des usagers et constitue un élément moteur de la modernisation de l'État. ✓ Dans ce cadre, la préfecture de l'Isère s'est engagée dans la nouvelle démarche qualité issue du nouveau référentiel "qual-e-pref", qui se traduit, notamment, par un certain nombre d'engagements en matière de qualité de service et une meilleure prise en compte de la voix de l'utilisateur, par le biais notamment de l'animation d'un comité local des usagers. ✓ Cette instance n'a pas pu se réunir suite à la suspension nationale de qualipref 2.0 et suite à la crise sanitaire en 2020, les conditions ne le permettant pas. ✓ Il est essentiel d'avoir régulièrement un échange avec les représentants des usagers sur les actions développées en matière de qualité de service.

<p>1) Présentation de la démarche qual-e-pref et la politique qualité de la préfecture :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ cf. diaporama ✓ Une présentation de la démarche qual-e-pref, son périmètre, ses modalités de mise en œuvre, son calendrier et les engagements qu'elle recouvre, a été effectuée par la référente qualité. ✓ La politique de qualité de la préfecture a également été abordée. ✓ Plusieurs questions ont été soulevées sur le fonctionnement des services d'accueil de la Préfecture et sur la procédure de labellisation : <p>→ Modalités de diffusion des informations de la démarche qualité aux usagers par les associations qui les représentent ? Les associations peuvent faire part des informations sur cette démarche à partir des éléments qui leur sont transmis par la préfecture par l'intermédiaire de la référente qualité ou mis en ligne sur le site Internet de la Préfecture/rubrique préfecture/démarche qualité qui sont librement accessibles.</p> <p>→ Qu'en est-il des sous-préfectures concernant la démarche qualité ? Chaque préfecture et sous-préfecture doit candidater de manière distincte à la démarche qual-e-pref. Pour le moment, seule la préfecture a souhaité candidater, sachant que chaque préfecture devra être labellisée avant l'été 2022.</p> <p>→ Quelle a été l'adhésion des agents de la préfecture à la démarche qual-e-pref ? Quel est leur ressenti ? Les agents ont eu trois types de réaction : la satisfaction de travailler au sein d'une instance administrative moderne, l'amélioration de leurs conditions de travail et la reconnaissance de l'utilisateur comme bénéficiant de droits. Toutefois, les agents sont partants pour s'engager dans cette démarche tout en estimant que plus de moyens faciliteraient sa mise en œuvre dans des conditions satisfaisantes. La référente qualité dynamise au mieux le déploiement de la démarche qualité en mettant en place des outils pour faciliter son appropriation et sa mise en œuvre par les agents.</p>
<p>2) Bilan des actions mises en place en matière de qualité d'accueil des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cf diaporama ✓ Un bilan des actions engagées depuis 2019 en matière de qualité est présentée : <ul style="list-style-type: none"> → l'état des lieux, la gouvernance et les travaux menés pour la mise en œuvre de la démarche qual-e-pref → travaux d'aménagements du hall → Formations des agents <p>→ Pour l'accueil des fonctionnaires, des formations spécialisées pour l'accueil des personnes handicapées sont elles-prévues ? Plusieurs formations à l'accueil sont mises en place tant pour l'accueil physique que téléphonique. Des formations types coaching peuvent être mises en place pour aider les agents dans leur mission d'accueil. Des formations sur l'accueil des personnes atteintes d'un handicap sont à envisager en 2022. Dans l'attente des guides dédiés sont mis à disposition des agents concernés.</p> <p>→ Concernant le recrutement des agents, la diversité des populations est-elle bien prise en considération? En général, les fonctionnaires de l'accueil sont des jeunes qui souvent ont des notions de langues étrangères variées (anglais, espagnol...). Les entretiens avec les usagers tendent à être de plus en plus individualisés même s'il est parfois difficile de s'adapter à toutes les situations. La question de la diversité est cruciale. Une attention particulière est à apporter l'utilisation par les agents d'accueil de la langue anglaise qui demeure essentielle pour bien comprendre l'ensemble des personnes se rendant à la préfecture. Les représentants d'associations soulignent l'accessibilité de plusieurs formations linguistiques. Les agents peuvent demander à titre individuel, une formation pour renforcer leur maîtrise d'une langue étrangère.</p>

3) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2021

- ✓ Cf diaporama
- ✓ Les résultats de l'enquête satisfaction qui a été menée du 15 février au 15 mars 2021 dans le hall de la préfecture et par le biais du site internet sont présentés. L'enquête a été réalisée par une stagiaire et par les services civiques de l'accueil général à l'aide d'une tablette.
- ✓ 222 usagers y ont répondu
- ✓ Globalement les résultats sont satisfaisants, mais des pistes d'améliorations restent à envisager.
- ✓ Les représentants des diverses associations ont fait part de plusieurs interrogations concernant la procédure de la démarche et les résultats obtenus :

→ **Modalités de fonctionnement de la prise de rendez-vous en ligne pour les titres de séjour ? Quelles sont les raisons justifiant qu'un usager doit retenter sa chance s'il est en retard à un rendez-vous ?** Un usager dispose d'un délai de 6 semaines pour retenter un rendez-vous. En cas d'erreur excusable ou d'inadvertance, une solution est trouvée par les agents de la préfecture au cas par cas. Monsieur le Secrétaire Général fait état d'un taux de 30 % d'usagers qui n'honorent pas leurs rendez-vous aux services de la préfecture, ce qui génère des difficultés dans l'organisation de l'accueil des usagers

→ **Nécessité de responsabiliser les usagers qui ne se rendent pas aux rendez-vous ?** Plusieurs pistes sont suggérées. Un renvoi à une liste d'attente ou encore un système de sanction pourrait être envisagé. Pour cette dernière mesure, plusieurs représentants associatifs ont émis un avis défavorable. Une proposition d'instauration d'un système de SMS en amont du rendez-vous pour guider l'usager avec rappel la veille de son RV pourrait être une solution pertinente. Toutefois, les applications numériques locales sont interdites pour des raisons de sécurité. Aussi, cette solution devra être préalablement remontée au Ministère de l'Intérieur qui devra donner son accord pour déployer la mesure au niveau national. Il s'agit de mieux responsabiliser les usagers. Si son dossier de séjour n'est pas prêt ou s'il ne peut pas se présenter au rendez-vous, il faudra que celui-ci informe les services de la préfecture de l'annulation de son rendez-vous.

→ **Un respect réciproque de l'usager et de l'agent :** beaucoup d'agents expriment le souhait que les usagers fassent preuve de respect à leur égard, car certains s'expriment avec véhémence. Les associations qui les accompagnent dans la réalisation de leurs démarches peuvent jouer un rôle important pour les amener à adapter leur comportement et avoir plus d'empathie à l'égard des agents les accueillant à la préfecture.

→ **Amélioration de la signalétique** avec plus de contraste même pendant la période de travaux de la préfecture est à prévoir sous forme de panneaux avec fléchage précis.

→ **Amélioration des conditions d'accueil téléphonique :** Des difficultés structurelles sont par ailleurs évoquées par les services de la préfecture. En particulier pour la compréhension des demandes des usagers, ou l'existence d'un sous-effectif affectant le standard et le temps de formation particulièrement long des vacataires qui viennent en renfort au standard. Aussi, dans une perspective d'amélioration continue des relations avec les usagers, la préfecture a instauré une véritable politique d'encouragement des usagers vers une consultation plus systématique du site Internet où figurent les informations nécessaires.

→ **Périodicité de mise à jour du site Internet ?** Il est mis à jour quotidiennement sauf le vendredi et les week-ends hormis en cas d'urgence.

→ **Modalités de fonctionnement des centres d'expertises et de ressources des titres (CERT) :** Les dossiers nécessaires à la délivrance des titres sont gérés depuis la réforme plan préfectures nouvelle génération (PPNG) par un CERT. Pour les passeports et cartes nationale d'identité, les CERT de la Loire/Haute-Loire, les CIV celui du Puy de Dôme et pour les permis de conduire celui de l'Essonne. Le CERT de l'Isère qui entre dans les engagements qual-e-pref, gère les dossiers de 4 départements : Nièvre, Seine-Maritime, Ille et Vilaine et Meuse.

<p>4) Projets de courriers/courriels et leurs modalités de gestion :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cf diaporama ✓ Conformément au référentiel qual-e-pref, 2 modèles d'accusés réception et 18 modèles de lettres types ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriers/courriels de demandes d'informations générales. ✓ Il est soumis à l'avis du comité local des usagers <p>→ les membres du CLU devront transmettre leurs éventuelles observations sous quinzaine à la référente qualité, par courriel à l'adresse pref-qualite@isere.gouv.fr</p>
<p>5) Échanges et recueil des suggestions des membres</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les membres n'ont pas émis d'autres souhaits que ceux déjà évoqués dans les points abordés précédemment. ✓ Sont notamment mis en exergue : <p>→ Formations à l'accueil des personnes atteintes d'un handicap à prévoir</p> <p>→ Modalités de prises de rendez-vous à améliorer afin de limiter le nombre de rendez-vous non honorés par un rappel à l'utilisateur la veille par SMS et en responsabilisant l'utilisateur</p> <p>→ Signalétique à améliorer et notamment lors des travaux.</p>
<p>6) Perspectives :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mise en place des outils et documents nécessaires pour l'élaboration du dossier de candidature en vue de la labellisation qual-e-pref est en cours ✓ Une enquête mystère sur l'accueil téléphonique croisées avec des collègues d'autres préfectures est en cours et sera complétée avec une enquête mystère sur les courriels adressés aux usagers en réponse aux demandes d'informations générales. <p>→ Prochaines échéances : Audits interne fin septembre 2021 et audit externe fin novembre 2021</p> <p>→ Objectif : labellisation pour la fin de l'année 2021.</p>
<p>7) Actualités : Présentation du dispositif services publics +</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cf diaporama ✓ Le dispositif services publics plus est présenté ainsi que les 9 engagements qu'il comprend. ✓ Il est plus large que qual-e-pref, car il va concerner également l'ensemble des services déconcentrés, la préfecture et les sous-préfectures. ✓ Les engagements de services publics + reprennent une bonne part des engagements qual-e-pref, mais il comprend également des engagements supplémentaires avec la mise en place de vox usagers et des actions en termes d'éco-responsabilité. ✓ Pour l'instant, les actions engagées, sont l'affichage des engagements et de la charte de résilience dans les locaux des services concernés et sur le site internet ainsi que des messages et vignettes diffusés sur twitter.
<p>Prochaine réunion du comité local des usagers :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une prochaine réunion aura lieu en 2022

Le Préfet


 Pour le Préfet et par délégation,
 Le Secrétaire Général
Philippe PORTAL