



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Cellule performance

Secrétariat Général

Grenoble, le

25 MAI 2022

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 18 mai 2022.

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 est 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 **3 juin 2022**

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, par délégation,
La Secrétaire Générale

Eléonore LACROIX

Tel : 04 76 60 32 55

Mél : josiane.piasente@isere.gouv.fr

Adresse, 12, place de Verdun, CS 71046

38021 Grenoble Cedex 01

DESTINATAIRES

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

- ✓ le directeur de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ la directrice par intérim du secrétariat général commun départemental
- ✓ la cheffe du bureau de la communication interministérielle
- ✓ la cheffe du bureau de l'accueil, cheffe du service de l'immigration et de l'intégration, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ Le chef du bureau vie démocratique, chef de la section des missions de proximité, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ La chargée de mission interventions, lutte contre la fraude, qualité et performance, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ Mme la cheffe du CERT
- ✓ la contrôleurse 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

RELEVÉ DE DECISIONS

PRÉSIDENCE	<ul style="list-style-type: none">➤ Mme Josiane PIASENTE, Cellule performance, référente Qualité➤ M. Jean-Louis BIOU, Directeur de la Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration
PARTICIPANTS	<ul style="list-style-type: none">➤ M. Pierre-Jean DELIZY, Association Valentin Haüy➤ M. Gérard BRION, Délégué du défenseur des droits➤ M. Gérard VARLOTEAUX, Organisation générale des consommateurs➤ Mme Nicole FINAS-FILLON, Union départementale des associations Familiale (UDAF)➤ M. Philippe MARIAGE, Association des paralysés de France de Grenoble➤ M. BIOU, Directeur de la Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration➤ Mme Anne-Gaëlle FONTHIEURE, Cabinet, Bureau de la communication interministérielle➤ Mme Marie-Alexie LAGADEC, Cheffe du CERT permis de conduire➤ Rachel TRAVE, Chargée de Mission, SGCD➤ Mme Josiane PIASENTE, Cellule performance, référente qualité
Excusés	<ul style="list-style-type: none">➤ Mme Eléonore LACROIX, Secrétaire Générale➤ Mme Marie-Claire DÉCHAUX, Association des Maires de l'Isère➤ Mme VAURS, Association des paralysés de France de Grenoble➤ Mme Marie-Christine PINERI, Association Valentin Haüy➤ Mme Sandra LE GROUMELLEC, Association ADATE➤ Mme Nadine ANNELOT, Conseil national des professions automobiles (CNPA)➤ M. Denis BEAUTEMPS, Croix Rouge de l'Isère➤ Mme Hanna CHAZA, Déléguée du défenseur des droits➤ M. Tady DZUNG, Délégué du défenseur des droits➤ 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➤ Mme Nathalie DENIS, Directrice par intérim, Directeur du Secrétariat général commun départemental (SGCD)➤ M. Fabrice PÉLISSIER, Chef du service des systèmes informatiques et de la communication (SIC)/SGCD

Thème	Orientations
<p>1) Bilan des actions mise en œuvre pour la qualité de l'accueil des usagers</p>	<p>✓ cf. diaporama</p> <p>✓ Le bilan des actions mises en place dans le domaine de la qualité de l'accueil des usagers a été présenté :</p> <p>→ Poursuite des actions d'animation et de pilotage de la démarche qual-e-pref</p> <p>→ Développement d'actions pour améliorer l'accueil des nouveaux arrivants et mise en place du tutorat</p> <p>→ suivi des formations des agents requises par le référentiel pour les agents ayant une mission d'accueil physique et téléphonique, la lutte contre la fraude pour le CERT et les agents assurant la diffusion d'informations sur le site internet et les réseaux sociaux</p> <p>→ Réorganisation de l'affichage et de la signalétique à l'entrée de la préfecture et dans le hall.</p> <p>→ Suivi des suggestions et réclamations en matière de qualité de l'accueil : 47 courriels reçus à ce titre depuis janvier 2022 et un courrier, mais ces derniers ne concernent pas la qualité de l'accueil, mais des demandes sur l'avance de l'instruction des dossiers, difficultés pour prise de RV...</p> <p>→ Suivi des indicateurs qualité : présentation des principaux résultats du 1^{er} trimestre 2022.</p> <p>→ Les observations suivantes sont formulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La possibilité de mise en place des formations « Facile à Lire et à comprendre » (FALC) est suggérée. • Les difficultés rencontrées pour obtenir des réponses et des informations sur les associations, malgré relance du service, suite à l'installation du service en préfecture et évoqué. En effet, l'APF (association des paralysés de France) sollicitait régulièrement le service pour avoir les coordonnées d'une autre structure associative et les obtenait assez rapidement. Il est précisé que le service est réduit à 2 personnes et qu'avec la dématérialisation de la procédure, l'accueil physique et téléphonique n'a pas été maintenu. Ce type de demande ne paraît pas relever des missions de la préfecture. L'APF fera une demande écrite à M. Le Préfet à ce sujet. L'APF signale également l'information diffusée sur le Dauphiné Libéré concernant le service association avec des informations erronées. Un point sera fait pour corriger ces éléments. • En matière d'accessibilité, l'APF fait part du travail de relecture du registre d'accessibilité engagé avec la préfecture. Elle demande la communication de l'ADAP et des plans de la préfecture pour poursuivre la démarche, l'association ayant proposé de réaliser un éventuel audit. Un point sera fait avec le service concerné quant à la suite à donner à cette démarche et sur les documents dont la communication a été sollicitée.

<p>2) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2022 et de l'enquête mystère téléphonique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cf diaporama sur l'enquête de satisfaction ✓ L'enquête de satisfaction annuelle a eu lieu du 02/03 au 30/03/2022 dans le hall et par le biais du site internet. Elle a été réalisée par 2 stagiaires du service de l'accueil général, en bac pro qualité. ✓ Les principaux résultats sont présentés ainsi que les suggestions et observations des usagers. ✓ Des propositions d'actions sont également présentées, sachant que certains d'entre elles ont déjà été mises en place, l'enquête ayant eu lieu en mars 2022 : réorganisation de l'affichage et de la signalétique, mise en place de badges pour les agents, diffusion d'informations générales sur les écrans du hall. ✓ L'enquête mystère téléphonique a été réalisée du 2 au 16 mars 2022 par la préfecture de la Savoie. 16 questions posées auxquelles les agents du standard ont apporté une réponse. Meilleurs résultats que l'année dernière. ✓ S'agissant du serveur vocal interactif (SVI), les informations communiquées aux usagers par ce canal, seront complétées : engagement dans la démarche qualité, horaires d'ouverture, conditions accès à la préfecture notamment pour les personnes à mobilité réduite (PMR), 3400 ANTS
<p>3) Projets de courriers/courriels et leurs modalités de gestion :</p>	<p>→ Les observations suivantes sont formulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats sont intéressants et donnent une idée de la satisfaction des usagers mais sont à relativiser, car ils portent sur un échantillon de 149 usagers qui majoritairement viennent uniquement pour un titre de séjour, une demande d'asile ou de naturalisation. Il en ressort également que la dématérialisation de s procédures n'est pas une évidence pour tous. Par ailleurs, les France services ont du mal à se mettre en place, car certaines mairies refusent, car en contrepartie ont leur demande de fermer leur établissement postal. • S'agissant du site internet, son évolution pour qu'il soit adapté pour les malvoyants en le rendant vocal, serait une plus, pour qu'il puisse est accessible à tous les types de handicap. • Les difficultés pour l'obtention de RV sur le site internet sont relevées : un travail est en cours avec le niveau régional et national pour améliorer les choses. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cf diaporama ✓ Conformément au référentiel qual-e-pref, les modèles de lettres types ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriers/courriels de demandes d'informations générales ont été rédigés en 2021. ✓ Une mise à jour a été réalisée. 19 courriers rédigés. ✓ Le recueil des modèles de courriers & courriels sera transmis aux membres 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>4) Le Plan de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformément au référentiel qual-e-pref, la stratégie éditoriale de la préfecture doit être évaluée annuellement et un plan de communication élaboré. ✓ Il aborde la communication interministérielle, les missions du bureau de la communication interministérielle, les outils (réseaux sociaux, relations presse et le site internet) ainsi que le réseau départemental des chargés de communication ✓ le plan de communication est défini à partir des objectifs fixés par M. le Préfet, dans le cadre des priorités ministérielles, en concertation avec les services de l'État concernés. ✓ Il comporte 5 axes : promotion de l'État dans ses fonctions régaliennes de protection du citoyen et de garant de la sécurité, promotion des actions des services de l'État, communication des grandes échéances de citoyenneté et actions de mémoire, communication interne et de crise. ✓ À noter que la préfecture se dote en 2022 de 2 nouveaux réseaux sociaux : Facebook qui est déjà opérationnel et Instagram qui le sera prochainement. Les messages diffusés sont adaptés en fonction du public visé. Twitter est le réseau social utilisé pour la communication de crise.
<p>5) Échanges et recueil des suggestions et demandes des membres en termes d'amélioration de l'accueil des usagers.</p>	<p>✓ Les membres ont rappelé les souhaits émis précédemment et ont également en exergue :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> → Améliorer l'accessibilité du site internet à tous les types de handicap : mise à jour prévue au niveau national, le bureau de la communication interministériel se renseignera pour voir si cette adaptation est prévue. → A la demande du représentant du défenseur des droits, remise en place des réunions régulières avec la cheffe du service immigration et intégration pour traiter des dossiers de demande de titres de séjour complexes. → Communication ADAP sollicité ainsi que la liste des établissements ayant eu une dérogation exceptionnelle pour ne pas se conformer à la loi de 2005 sur l'accessibilité si cela est possible </div>
<p>6) Perspectives :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Audit externe 31 mai 2022 et Labellisation attendue pour juin 2022 ✓ Poursuite de la mise en œuvre de la démarche ✓ Formation à des agents du CERT 38 sur la lutte contre la fraude en juin 2022 et ceux ayant une mission d'accueil à l'automne 2022 ✓ Déploiement de services publics + avec notamment la mise en place de « je donne mon avis avec SP+ » ✓ Audit de renouvellement 18 mois après, soit environ au mois de novembre 2023 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> → Prochaines échéances : Audit externe le 31/05/2022 → Objectif : labellisation attendue pour juin 2022 </div>
<p>Prochaine réunion du comité local des usagers :</p>	<p>✓ Une prochaine réunion aura lieu en 2023</p>

Le Préfet

Pour le Préfet, par délégation,
La Secrétaire Générale

Eléonore LACROIX