

COMITE LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA CREUSE 2022 le 24 Janvier 2023-Salle M.NADAUD-

Le Mardi 24 janvier 2023 à 10 h 30, Monsieur Bastien MEROT, Secrétaire Général de la Préfecture de la Creuse, a présidé le comité local des usagers constitué au titre de la démarche Qualité sous le référentiel « Qual-E-Pref » afin de faire le bilan 2022 de la politique qualité mise en place à la préfecture de la Creuse

Participaient à cette séance de travail :

M. Laurent DAULNY, Vice Président du Conseil Départemental de la Creuse ;
M. Philippe BAYOL, Président de l'Association des Maires et Adjointes de la Creuse ;
M. Jean-Claude AUROUSSEAU, Président de l'Association des Maires Ruraux de la Creuse ;
Mme Martine FAUCHER, Défenseur des droits pour le département de la Creuse ;
M. Patrick CHEVALIER, Président de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et Handicapés (F.N.A.T.H) de la Creuse ;
Mme Marie-Claude MENDO, Présidente de l'Union départementale des Associations Familiales (UDAF) de la Creuse ;
Mme Maryse ROBERT, Cheffe du bureau du cabinet ;
M. Fabien FAURE, Directeur du Secrétariat Général Commun ;
Mme Marie-Hélène BOUTEILLE, Directrice des Collectivités et de la Réglementation ;
Mme Marine NORE, Cheffe du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
Mme Fanny TRESPEUX, Adjointe à la Cheffe du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
M. Simon VILARD, Chef du bureau de la Nationalité et des Etrangers ;
Mme Julie CLERAMBAULT, Adjointe au Chef du bureau de la Nationalité et des Etrangers ;
Mme Nelly BLOSSIER, Webmestre ;
Mme Virginie CHANARD, Secrétaire Générale Adjointe de la Sous-préfecture d'Aubusson ;
M. Guy BARLET, Contrôleur de Gestion, Responsable Qualité.

Excusés :

M. Martin FRANCOIS, Président de l'Association départementale UFC Que CHOISIR ;
Mme Stephanie COUT, représentant la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Creuse ;

Monsieur le Secrétaire Général, après avoir remercié l'ensemble des participants, souligne que cette année 2022 a vu un renouvellement de labellisation Qual-E-pref en juillet dernier pour la préfecture de la Creuse, celui-ci intervient après l'audit de suivi de janvier 2021 et la labellisation initiale de janvier 2021

Suivant l'ordre du jour communiqué, le Responsable Qualité de la Préfecture présente ensuite les quatre grandes parties de la réunion :

1

A: La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2022 :

1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2022, Collectivités 2021, indicateurs de performance 2022 et enquête mystère téléphoniques 2022) ;

2- Le suivi des engagements en 2022 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité ;

3- Les enquêtes délai de rendez vous Mairies CNI PASSEPORTS 2022 .

B : Le renouvellement de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2022.

C : Les résultats qualité de la Préfecture sur Service Public + et Google.

D : Les améliorations à destination des usagers et les questions diverses

A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2022 :

1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2022, Collectivités 2021, indicateurs de performance 2022 et enquête mystère téléphoniques 2022).

a / Enquête de satisfaction usagers 2022

Cette enquête s'est déroulée cet été entre le 01 Septembre et le 31 Décembre 2022 auprès des personnes se rendant au point numérique de la préfecture afin de réaliser une démarche titre. Les agents et la responsable du pôle d'accueil ainsi que la jeune service civique ont permis la réalisation de cette consultation auprès de 120 personnes. Les usagers étaient consultés à la fin de leur rendez-vous afin de connaître leurs impressions sur le service rendu par la préfecture.

	2021	2022
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique rencontré au standard ou dans les bureaux	De 98,02 à 100 %	De 97,34 à 97,47 %
Taux de satisfaction concernant le site Internet	De 64,42 à 68,18%*	De 68,83 à 75%*
Taux de satisfaction concernant l'accueil et la réalisation de la démarche au point numérique de la préfecture.	83,00 %	99,07 %
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré à la préfecture.	De 90,32 à 100%	De 96,64 à 100%

Cible des indicateurs qualité :

- 75 % à 100 % de personnes satisfaites objectif atteint
- de 75 % à 70 % objectif pratiquement atteint
- de 70 % à 50 % objectif non atteint
- moins de 50 % résultat loin de l'objectif

On note une progression dans la satisfaction des usagers concernant le site internet de la préfecture puisque l'on passe de 68,18 % de satisfaits en 2021 à 75 % en 2022.

La satisfaction augmente également concernant l'accueil et la réalisation des démarches au point numérique de la préfecture en progressant de 83 % à 99,07 %.

Les principales remarques sont ensuite citées avec :

Les négatives :

- La procédure a été réalisée entièrement dans un autre département mais cela n' a pas marché, coût 250€... Procédure refaite entièrement ici à la préfecture de Guéret merci à vous cependant.... même si j'ai perdu du temps et de l'argent au départ

Les positives :

- Accueil agréable et efficace des jeunes femmes du point numérique
- Très satisfaisant
- Très gentille et compétente
- Très bon travail 10/10
- Accueil parfait, Merci
- Charmante...

b/ Enquête Collectivités année 2021

Sur 321 collectivités et syndicats consultés par mails entre janvier et fin février 2022, 245 réponses sont parvenues à la préfecture avec un taux record 76,3 % concernant les réponses (56,5 % pour l'année 2020).

Les principaux enseignements que l'on tire de cette enquête :

- Des réponses en nombre un peu plus important sur l'arrondissement de Guéret avec un taux de 52,9 % face à 47,1% pour Aubusson ;
- 55,6 % des réponses proviennent de fonctionnaires territoriaux, 35,4% d'élus, 9% de contractuels ;
- 30 % des usagers participant à l'enquête se sont rendus au moins une fois en préfecture ou en sous préfecture pour se renseigner ou exposer leur problème (Il y en avait 35 % en 2021);
- 100% des usagers peuvent joindre téléphoniquement les services préfecture et sous préfecture facilement (+1,8 % par rapport à 2021) ;
- 100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits des réponses téléphoniques faites (+5,2 % par rapport à 2021) ;
- 26,4 % des usagers ont fait des demandes par courrier ou par mail (+7,9 % par rapport à 2021) ;
- 86,8 % des usagers sont satisfaits des délais des réponses faites par courrier ou par mail (-10,3 par rapport à 2021) ;
- 98,2 % des usagers sont satisfaits de la qualité des délais des réponses faites par courrier ou par mail (+4 % par rapport à 2021) ;
- 5,1 % des usagers ont demandé des rendez-vous lesquels se sont tenus dans le délai souhaité pour 91,7% des cas (-8,3 % par rapport à 2021), avec toujours un taux de

91,7 % de satisfaits . Cette petite baisse de satisfaction pourrait provenir du fait de la vacance du poste de secrétaire général à la sous-préfecture d'Aubusson, ainsi les élus de cet arrondissement ont peut être été reçus de manière moins facile pendant cette période.

- Globalement en 2022 comme en 2021, l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture et sous-préfecture est satisfaisant pour 93,8 % des usagers des collectivités territoriales ;
- Une amélioration ou une stabilité de l'accueil et du service rendu par les bureaux de la préfecture et par la sous-préfecture pour 94,5 % des usagers (-0,4 % par rapport à 2021);

1/ Les Indicateurs « Qualité » et leurs résultats

- Indicateur 1 : Délai moyen et taux de réponse aux réclamations par écrit (courrier) .

En 2021 le nombre de réclamations a été de 3 répondus en 0,5 jour pour 2 dont 1 restée sans réponse (66,6%) .

En 2022 on a une moyenne de **4,6 jours pour 3 réclamations avec un taux de 100 % de réponse** .

- Indicateur 2 : Délai moyen et taux de réponse aux demandes courriels

En 2021, 355 courriels sont parvenus à la préfecture avec un délai de réponse de 0,65 jour (97,5%). En 2022 les chiffres sont pratiquement identiques à l'année précédente avec un **délai moyen de réponse de 0,66 jours pour 315 courriels soit 97,8 % de réponse**.

- Indicateur 3 : Délai moyen et taux de réponse aux demandes courriers

En 2021, 29 courriers arrivés à la préfecture avec un délai de réponse de 4,40 jours (93,5%). En 2022 on a un **délai moyen de réponse 4,58 jours pour 34 courriers, 100% de réponse**.

- Indicateur 4: Délai moyen de temps de décrochés aux appels téléphoniques.

Les résultats s'améliorent concernant le temps de décrochés au standard et dans les bureaux qui va de **16.7 à 21 secondes alors qu'il était au minimum de 19,7 secondes en 2021. Pour le bureau des collectivités territoriales, valeurs toujours excellentes puisque les temps vont de 5 à 7 secondes.....**

- Indicateur 5 : Taux d' appels téléphoniques aboutis.

En 2022 on note une amélioration du taux d'appels aboutis qui va de 88,07 à 92,14 % alors qu'en 2021 il allait de 87,06 % à 88,45 %. En 2022 concernant les appels reçus au standard le taux va de 99,57 % à 99,80 % là encore amélioration des résultats puisqu'en 2021 les taux allaient de 97,33 % à 97,93 % . Dans les bureaux des collectivités territoriales on a des résultats stables par rapport à l'année précédente avec des résultats allant de 94 % à 96,67 %.

Le Vice président du Conseil Départemental de la Creuse Monsieur DAULNY, le Président de l'Association des Maires et Adjoints de la Creuse Monsieur BAYOL et le Président des Maires Ruraux de la Creuse Monsieur AUROUSSEAU soulignent les bons retours qu'ils ont des collectivités concernant leurs relations avec la préfecture de Guéret ou la Sous-Préfecture d'Aubusson. Les résultats de ces enquêtes et des différents indicateurs présentés sont bien confirmés par ces témoignages.

- Indicateur 6 : Enquête appels mystère.

Le résultat de l'enquête annuelle 2022 pour la Creuse est de 16,5/20, le résultat de l'enquête 2021 était de 16,70/20, résultats toujours un peu faible par rapport aux résultats d'il y a 3 ou 4 ans. Afin d'essayer d'enrayer cette baisse de niveau dans la prise en charge des appels téléphoniques une nouvelle demande est faite auprès du SGCD et du SIDSIC pour qu'un suivi par bureau soit fait afin de voir d'où viennent les problèmes rencontrés.

- Indicateur 7 : Bureau collectivités locales selon l'engagement 34-3 du référentiel : réalisation des circulaires budgétaires et contrôle de légalité à destination des collectivités locales creusoises

Comme les années précédentes, les 2 circulaires ont bien été réalisées avec la circulaire pour le volet budgétaire qui sera faite en Mars et la circulaire du 22 Juin 2022 concernant le volet contrôle de légalité.

- Indicateur 8 : Bureau collectivités locales : Un rendez vous est proposé par tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande dans les 10 jours (4 jours pour fixer la date).

En 2021, 26 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,69 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,58 jours.

En 2022, 16 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,50 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,47 jours.

- Indicateur 9 : Bureau collectivités locales : Une réponse est transmise sous 10 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.

Pour l'année 2021, le service a reçu 30 demandes d'information écrites par courriels et 1 courrier. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,96 jours, le délai de réponse pour le courrier est de 8 jours .

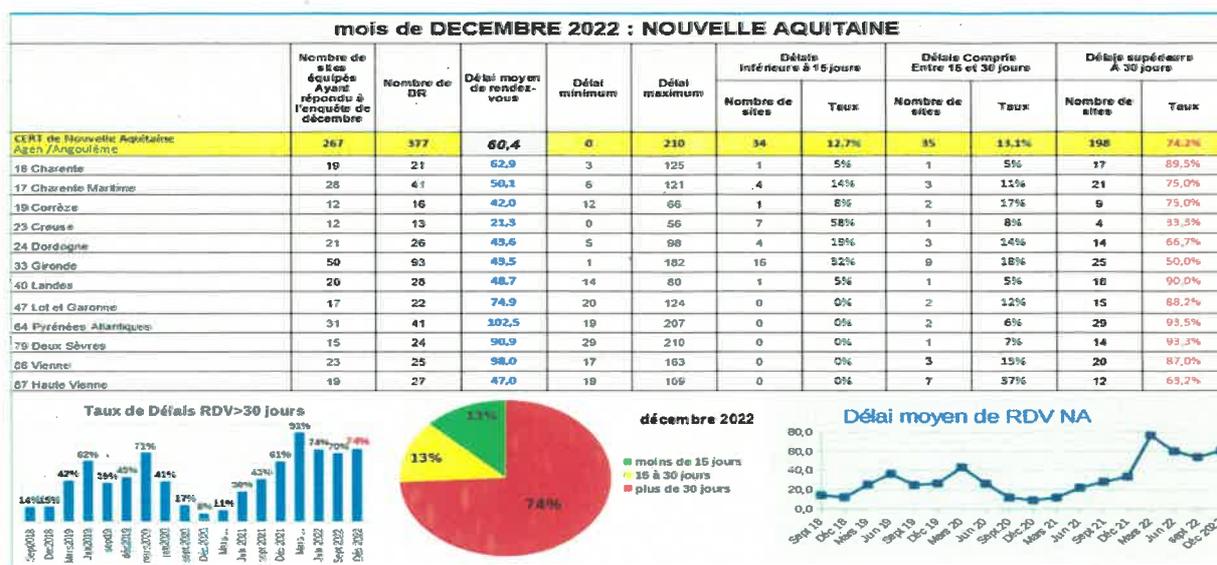
Pour l'année 2022, le service a reçu 73 demandes d'information écrites par courriels et 5 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,57 jours, le délai de réponse pour le courrier est de 8,8 jours .

c/ Enquêtes 2022 Satisfaction délai de rendez-vous, demande de titre passeports ou carte nationale d'identité :

En Creuse, depuis la mise en place de la dématérialisation par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (A.N.T.S.) les demandes des titres cartes d'identités et passeports des usagers sont reçues dans 12 mairies pour un total de 13 dispositifs de recueil. Des enquêtes anonymes étaient réalisées par chaque référent qualité de toutes les préfectures de France chaque trimestre depuis le début de la dématérialisation. A la suite de la fin de l'épisode Covid et au retour à la vie normale pour les français au printemps 2022, en raison d'un afflux considérable des demandes de titres, le ministère a souhaité que les enquêtes soient réalisées chaque semaine. En Nouvelle Aquitaine au printemps 2022, 91 % des délais de rendez-vous en moyenne étaient supérieurs à 30 jours pour arriver à un taux voisin de 70 % en juillet qui ne bougera guère jusqu'à décembre 2022.

Dernière enquête mairies 23 Creuse trimestre 4 2022

- 7 mairies accordent des rendez-vous en moins de 15 jours (7 en 2021)
- 1 mairie accorde des rendez-vous entre 15 jours et 30 jours (2 en 2021)
- 4 mairies accordent des rendez-vous à plus de 30 jours (3 en 2021)



Monsieur Merot Secrétaire Général annonce ensuite l'ouverture de nouveaux dispositifs de recueil dans plusieurs mairies du département afin d'essayer de diminuer les délais de rendez vous en 2023. Les nouveaux dispositifs de recueil seront installés dans les mairies de :

- Bénévent l'Abbaye
- Dun le Palestel
- Gouzon

Normalement en Mars 2023, ces trois dispositifs devraient être opérationnels en Mars 2023. Monsieur BAYOL Maire de St-Vaury propose alors l'aide de sa commune dans cette réduction des délais de rendez-vous pour les usagers venant faire leur demande de CNI ou de PASSEPORTS et habitant la communauté de communes du Grand-Guéret en demandant également à disposer d'un dispositif de recueil. Monsieur MEROT Secrétaire Général répond alors qu'il sera tenu compte de cette demande et qu'il essaiera de donner satisfaction à cette 4ème demande pour le département dans le printemps 2023.

B : La démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2022

Le dernier audit de suivi de labellisation externe par la Socotec avait eu lieu en Janvier 2021, le renouvellement externe qui est également obligatoire pour conserver la labellisation a lieu le 9 Juillet 2022 soit 18 mois après le précédent. Celui-ci a été précédé d'un audit interne réalisé par un auditeur du Ministère de l'Intérieur, Monsieur AUDOIRE, de la préfecture du Lot et Garonne les 09 et 10 juin 2022.

Afin de préparer ce renouvellement de labellisations plusieurs comités de pilotage qualité composé par les fonctionnaires de la préfecture et présidé par Monsieur le Secrétaire Général s'est tenu le 9 mai 2022 afin de préparer les services à ces audits.

Les services concernés par ces vérifications qualité sont les services : (accueil physique et téléphonique), courrier ainsi que les fonctionnaires du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité.

Les conclusions du rapport de Madame RENAUX concernant la politique Qualité mise en œuvre à la préfecture et le travail des fonctionnaires pour assurer cette mission sont les suivantes :

« Préfecture parvenue à un niveau de maturité indiscutable. Implication dans la démarche remarquable. La Préfecture de la Creuse est arrivée dans les 5 premiers au prix Performance de l'AFNOR. Certains points forts sont peu courants et méritent d'être soulignés : accès aux fiches de poste, synthèses des recommandations contrôle de légalité et contrôle budgétaire sur le site internet, Autre point fort, et non des moindres : le système A ETE MAINTENU, les CLU, les COPILs, les bilans annuels de la démarche qualité tout a été fait malgré l'absence d'audit de labellisation. Des leçons à prendre ... »

C : Les résultats qualité de la Préfecture sur Service Public + et Google.

Depuis le déploiement de Service Public + au printemps 2022, les préfectures ont pu réaliser des auto-évaluations sur le niveau de respect des 9 engagements contenus dans ce référentiel. La préfecture de la Creuse obtient un taux d'atteinte en moyenne total de 80 % sur 100 %

Votre taux d'atteinte au regard des 9 engagements du programme Services Publics +

80,3 %

Vision par engagement	Taux d'atteinte à la cible (en %) *
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	85
Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	78,9
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	84,6
Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande	78,9
Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier	72,9
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	95,7
Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches	63,7
Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu	76,7
Nous sommes éco-responsables	70

Une petite faille concerne le taux de réussite concernant l'engagement 5 : Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'état d'avancement de vos dossiers ou le résultat n'est que de 72,9, résultat un peu bizarre en comparaison des résultats obtenus sur le même sujet dans le référentiel qual-e-pref. Pour les témoignages effectués sur le site SP+ , Le résultat est un ressenti positif à plus de 83 % pour seulement 16,7 % de témoignages négatifs.

Le référent Qualité présente les résultats de la Préfecture concernant le nombre usagers se

servant de Google pour contacter notre administration ou qui effectuent des recherches sur celles-ci dans les 6 derniers mois de l'année 2022:

30 493

👁️ utilisateurs ont vu la fiche de votre établissement

Répartition des plates-formes et appareils

Plates-formes et appareils utilisés pour trouver votre fiche



15 919

🔍 recherches ont affiché votre fiche d'établissement dans les résultats de recherche

Répartition des recherches

Termes de recherche qui ont affiché votre fiche d'établissement dans les résultats de recherche

1. prefecture creuse	2 732
2. prefecture de la creuse	2 729
3. prefecture	1 869
4. préfecture de la creuse	1 761
5. prefecture gueret	992

Là encore, il n'y a que d'excellents témoignages laissés sur l'application concernant l'accueil fait aux usagers dans les différents services.

D Les améliorations à destination des usagers et les questions diverses

Les rénovations effectuées en 2021 concernant le hall Erignac et l'accueil se sont poursuivies en 2022 avec maintien de la mise en place d'un distributeur de boissons par un autre fournisseur, le fournisseur originel de 2021 étant défaillant en fin d'année dernière.

Pour 2023, Monsieur VILARD Chef du bureau de la Nationalité et des Etrangers présente le projet de nouveau site internet qui permettra aux usagers de trouver à la fois plus facilement les informations souhaitées ainsi que différents formulaires concernant les démarches et les listes de pièces à fournir pour les demandes de titre de séjour.

Madame MEMDO Présidente de l'Union départementale des Associations Familiales (UDAF) de la Creuse demande alors s'il ne serait pas possible qu'une possibilité de traduction dans plusieurs langues soit faite sur ces informations. Monsieur VILARD répond que malheureusement cette possibilité n'est peut être pas encore mise au point dans ce cas.

Avant de clôturer la réunion, Monsieur MEROT, Secrétaire Général, fait ensuite un tour de table afin de savoir si des problèmes ou des dysfonctionnements ont été rencontrés par les usagers lors de leur venue à la préfecture en 2022.

Madame FAUCHER, Déléguée Départementale de la Défenseure des Droits en Creuse depuis 2021, tient à remercier les services et plus particulièrement la mission éducation et

sécurité routière pour l'efficacité déployée dans les résolutions des problèmes rencontrés par les usagers venus la consulter tout au long de l'année 2022.

Monsieur Patrick CHEVALIER, Président de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et Handicapés (F.N.A.T.H) de la Creuse demande s'il ne serait pas possible de créer une nouvelle place de parking voiture pour les usagers ayant un handicap, car la place située devant la préfecture est occupée par un fonctionnaire dans cette situation. Le référent Qualité précise qu'une place en face de celle-ci existe déjà, Monsieur le Secrétaire Général rajoute alors que si une possibilité voit le jour, celle-ci sera exploitée, mais pour l'instant la mairie de Guéret, gestionnaire de ces emplacements, n'a pas prévu de nouveaux aménagements semble-t-il.

Tous les autres participants confirment comme l'avaient fait les représentants des collectivités locales, les très bonnes conditions d'accueil des usagers à la Préfecture et à la Sous-Préfecture.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général, après avoir remercié l'ensemble des participants, clôture l'audio-conférence à 12h00.

Pour la Préfète et par délégation,
Le Sous-Préfet, Secrétaire Général,



Bastien MEROT