

**Comité local des usagers et de l'amélioration continue de la Préfecture et des
directions départementales (D.D.T., D.D.E.T.S.P.P.)
le 21 Mai 2024-Salle M.NADAUD-**

Le Mardi 21 MAI 2024 à 10 h 15, Monsieur Ottman ZAIR, Secrétaire Général de la Préfecture de la Creuse, a présidé le comité local des usagers et de l'amélioration continue constitué au titre de la démarche Qualité sous les référentiels « Qual-E-Pref » et « Service Public + » afin de faire le bilan 2023 de la politique qualité mise en place au niveau de l'Administration Territoriale de l'État (Préfecture, Secrétariat Général Commun, Direction départementale des Territoires, Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

Participaient à cette séance de travail :

M. Philippe BAYOL, Président de l'Association des Maires et Adjointes de la Creuse ;
M. Jean-François TIXIER, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Creuse ;
M. Luc ESTRUCH, Directeur Départementale des Finances Publiques de la Creuse ;
Mme Céline LEPETIT, Responsable Relations Usagers de la Direction Départementale des Finances Publiques de la Creuse ;
M. Jean-Pierre ROQUES, Trésorier de l'Union départementale des Associations Familiales (UDAF) de la Creuse ;
Mme Christine SAUVE, Référente de proximité et Service Public + Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations ;
M. Franck MARTINIE, Directeur du Secrétariat Général Commun ;
Mme Béatrice BASCOU, Responsable Formation du Secrétariat Général Commun ;
M. Sébastien NAUDY, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
Mme Fanny TRESPÉUX, Adjointe à la Cheffe du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
Mme Delphine BONNIN, Cheffe de la Mission Interministérielle et Projets ;
Mme Stéphanie CHAUBRON, Cheffe du bureau des procédures environnementales ;
Mme Julie CLERAMBAULT, Cheffe du bureau de la Nationalité et des Etrangers ;
Mme Gaelle LIOPE, Cheffe du bureau départemental de la communication interministérielle ;
M. Guy BARLET, Contrôleur de Gestion, Responsable Qualité.

Excusées :

Mme Marie-Hélène BOUTEILLE , Directrice des Collectivités et de la Réglementation ;
Mme Stéphanie 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 pour la première fois en Creuse se tient le comité local des usagers et de l'amélioration continue concernant la politique Qualité mise en place dans les administrations territoriales de l'Etat, administrations sont l'autorité hiérarchique de Madame la Préfète.

1


Engagement Qualité: Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les mails

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

A : Le début de la mise en place d'une politique Qualité accueil des usagers dans les administrations territoriales de la Creuse

1- Le référentiel Services Publics +, les engagements, son domaine d'application ;

2- La mise en place concrète du référentiel, les indicateurs, les auto-évaluations, ;

3- La plate-forme SP+ et les avis des usagers concernant les administrations creusoises ;

B : La Qualité de l'accueil des usagers avec les Maisons France Service en Creuse

1- La mise en place de nouveaux dispositifs de recueils en 2023 sur le département.

C : La démarche Qualité à la préfecture de la Creuse

1- Les résultats des indicateurs usagers et relations avec les collectivités;

2- La mise en place en 2024 d'un nouveau référentiel Quali-ATE dans les préfectures françaises.

D : Questions diverses

A : Le début de la mise en place d'une politique Qualité accueil des usagers dans les administrations territoriales de la Creuse

1- Le référentiel Services Publics +, les engagements, son domaine d'application ;

PRÉSENTATION DU PROGRAMME SERVICES PUBLICS +

SERVICES PUBLICS+

MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

Le programme **D'AMÉLIORATION CONTINUE** des administrations publiques CENTRE SUR L'EXPERIENCE USAGERS pour des services publics toujours

- + PROCHES
- + SIMPLES
- + EFFICACES

DÉPLOIEMENT ET STRATÉGIE SP+

France de Langenhagen

Ce référentiel Qualité mis en place par le ministère de la transformation et de la fonction publique s'applique à toutes les administrations publiques de l'État décentralisées.

SERVICES PUBLICS

Les agents publics s'engagent pour des services

proches
+ simples
+ efficaces



NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

* dans les conditions prévues par la loi



Ce référentiel créé en 2021 comporte 8 engagements dont on retrouve les 7 premiers dans le référentiel précédent Marianne, le 8 ème étant nouveau et concerne la mise en place d'une politique d'éco-responsabilité dans les administrations.

2- La mise en place concrète du référentiel, les indicateurs, les auto-évaluations;

le référentiel SP+ dont Monsieur le Secrétaire Général de la préfecture assure le pilotage de la mise en place dans le département est en cours de déploiement à :

- La Préfecture au Secrétariat Général Commun (le référent qualité de la préfecture est en charge de son déploiement)

mais également dans les 2 Directions Départementales sous l'autorité de Madame la Préfète :

- Direction départementale des Territoires (D.D.T.) dont la référente locale Service Public + est Madame Corinne DARFEUILLE ;
- Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations D.D.E.T.S.P.P. dont la référente locale Service Public + est Madame Christine SAUVE.

Aucun indicateur Qualité n'ayant été mis en place dans les Directions départementales, ceux-ci ont du donc être créés. Il a donc été décidé de reprendre deux des indicateurs déjà utilisés en préfecture :

- Le suivi des réponses aux demandes d'information par mails;
- Le suivi du taux de décrochés des appels téléphoniques

A-Le suivi des réponses aux demandes d'information par mails site l' Etat en Creuse :

- 2 ème trimestre 2023

DDETSPP : 2 mails 2 réponses : délai de réponse 0,5 jour;

DDT : 4 mails 4 réponses : délai moyen de réponse 2 jours.

- 3 ème trimestre 2023

DDT : 2 mails 2 réponses : délai moyen de réponse 0,75 jour.

- 4 ème trimestre 2023

DDETSPP : 1 mail 1 réponse : délai de réponse 0,5 jour;

DDT : 2 mails 2 réponses : délai moyen de réponse 2 jours.

ANNEE 2023

DDETSPP : 3 mails 3 réponses : délai de réponse 0,5 jours;

DDT : 8 mails 8 réponses : délai moyen de réponse 1,68 jours

B-Taux d'appels perdus période Septembre 2023 Avril 2024

DDT : Appels, Appels traités, Non traités.

Services de la DDT – Appels perdus

Périodes : Septembre 2023 – Avril 2024

Services	Appels entrants	Traités	Non traités
Standard / Accueil	5526	5363	163
DIRECTION	920	695	225
DREAL	0	0	0
SEA	155	154	1
SERRE	7925	7116	809
Referente SGC / Gestion cité	2941	2482	459
SUHCD	3481	2874	607
TOTAL	20948	18684	2264

% Appels perdus	10,81 %
------------------------	----------------

DDTESPP : Appels, Appels traités, Non traités.

Services de la DDETSPP – Appels perdus

Périodes : Septembre 2023- Avril 2024

Services	Appels entrants	Traités	Non traités
Varillas – Pole CS	3645	3255	390
Stalingrad – Pole PP	2635	2412	223
TOTAL	6280	5667	613

	% Appels perdus	9,76 %
--	------------------------	---------------

Le responsable qualité présente ensuite la plate-forme Service Public où les usagers peuvent venir témoigner sur la qualité ou non du service rendu par l'administration rencontrée.



**JE DONNE
MON AVIS**

SERVICES
PUBLICS

sur les services publics

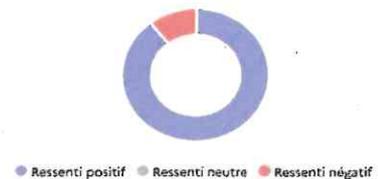
Que mon avis soit positif ou négatif, l'administration me répondra.
Rendez-vous sur : plus.transformation.gouv.fr

Depuis 2019 47 expériences d'usagers ont été émises

Qualité de service

Ressenti général sur les expériences publiées

Ressenti positif	42	89.4%
Ressenti neutre	0	0%
Ressenti négatif	5	10.6%



Monsieur le Directeur des Finances Publiques de la Creuse rajoute ensuite que sa Direction est également engagée dans le programme SP+ puis donne ensuite quelques chiffres sur l'accueil des usagers concernant les déclarations d'impôts :

Réception pendant les périodes de campagnes déclaratives et des avis en 2023 :
- accueil spontané au guichet : 13 400

- Accueil sur rendez-vous : 900
- Messagerie sécurisée : 8800 demandes reçues

Un peu plus de 50% des usagers télédéclarent, en ajoutant les usagers qui réalisent une déclaration "automatique" (l'utilisateur n'a rien à faire à part vérifier les éléments reçus), ce sont 80% des usagers creusois qui bénéficient de procédures dématérialisées.

Tous services confondus la DDFIP a reçu 164 000 appels téléphoniques en 2023

En 2023, l'accueil a été fortement impacté par la réforme concernant la déclaration des biens immobiliers (GMBI).

2 résultats d'indicateurs SP+ concernant le service des impôts des particuliers de Guéret sont ensuite présentés :

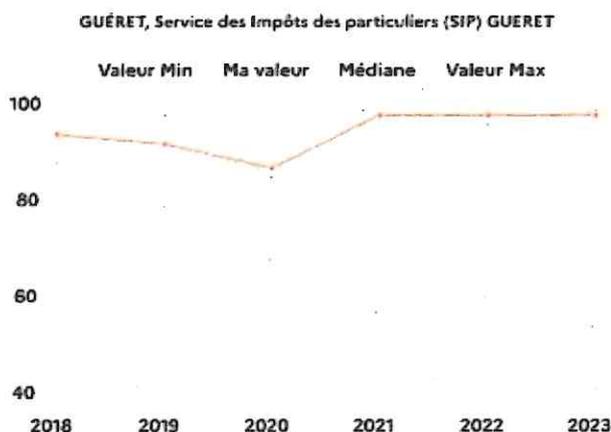
RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

**SERVICES
PUBLICS**



La transparence sur les résultats
de vos services publics

Taux de réclamations traitées en moins de 30 jours en %



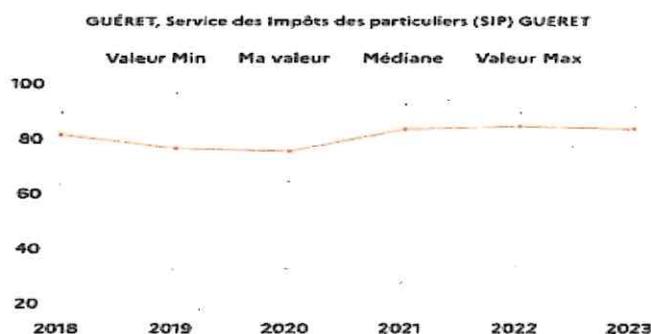
Sources et méthode

Cet indicateur mesure le taux de réclamations contentieuses en matière d'impôt sur le revenu, de contribution à l'audiovisuel public, de taxe d'habitation et de taxe sur les locaux vacants des particuliers qui ont été traitées en moins de trente jours par votre centre des finances publiques.

Sur ce premier résultat concernant le taux de réclamations traités en moins de 30 jours on observe (ligne bleue) que le Service traite toutes celles ci pratiquement en moins de 30 jours (99%).



Taux de satisfaction à l'issue d'une demande de rdv en %



Sources et méthode

Cet indicateur correspond au taux d'usagers particuliers satisfaits à l'issue de leur demande de rendez-vous. Il est obtenu au moyen d'enquêtes en ligne réalisées tout au long de l'année auprès des usagers ayant pris un rendez-vous dans les mois précédents.

Le 2^{ème} résultat concerne le taux de satisfaction des usagers à l'issue d'une demande de rendez-vous, la encore selon la ligne bleue le résultat est une satisfaction toujours en progression depuis 2020 pour obtenir 92% en 2023.

B : La Qualité de l'accueil des usagers avec les Maisons France Service en Creuse

1- La mise en place de nouveaux dispositifs de recueils en 2023 sur le département

Début 2024, on comptait 19 Maisons France Service en Creuse dans les communes suivantes :
Un bus itinérant des services à Auzances qui assure des permanences dans 15 communes* du territoire de la communauté de communes Marche et Combraille en Aquitaine soit un total de 20. Une 21^{ème} Maison a vu le jour à La Souterraine en Mai 2024 et une 22^{ème} devrait s'installer à la cité administrative de Guéret. Celle ci dépendrait de la Préfecture et non de la Municipalité.

- France Services - Ahun
- France Services - Aubusson
- France Services - Auzances
- France Services - Auzances (itinérant)
- France Services - Bénévent-l'Abbaye
- France Services - Bonnat
- France Services - Bourgneuf
- France Services - Boussac
- France Services - Chambon-sur-Voueize
- France Services - Chénérailles
- France Services - Crocq
- France Services - Dun-le-Palestel
- France Services - Genouillac
- France Services - Gouzon
- France Services - La Courtine
- France Services - Mérinchal
- France Services - Royère-de-Vassivière
- France Services - Saint-Sébastien
- France Services - Saint-Vaury
- France Services - Sardent

C : La démarche Qualité à la préfecture de la Creuse

1- Les résultats des indicateurs usagers et relations avec les collectivités;

1-1 : Résultats Enquête Usagers 2023 et Enquête satisfaction Collectivités 2022

A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 01 Septembre au 31 Décembre 2023

52 usagers consultés (Cible +75 % de satisfaits)

un particulier **20** un professionnel **0** retraité **4** non précisé **28**

1. L'accueil téléphonique :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavor	% avis défavorables	Sans Avis
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone et vous avez été accueillie de façon courtoise (33)	31	2	33	100%	0	0	0	0%	19
1.2 Votre demande a bien été comprise et vous avez été bien été informé(e) (33)	30	2	32	96,96%	0	1	1	3,04%	19

2. Sur le site Internet et les réseaux sociaux de la Préfecture (hors démarches titres sur le site ANTS) estimez vous que l'information:	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavor	% avis défavorables	Sans Avis
2.1 est facile d'accès (36)	28	6	34	94,4 %	2	0	2	5,6 %	16
2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (35)	29	5	34	97,1%	1	0	1	2,90 %	17

3.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (50)	50	0	50	100%	0	0	0	0,00%	2
3.2. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (49)	49	0	49	100%	0	0	0	0,00%	3
3.3. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (52)	49	1	50	96,1%	2	0	2	3,90 %	0
3.4. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise et votre demande a été écoutée avec attention (50)	50	0	50	100 %	0	0	0	0,00 %	2
3.5. Vous avez obtenu des conseils personnalisés, vous avez été informé(e) dans des termes simples, compréhensibles si besoin vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (51)	50	0	50	98%	1	0	1	2,00 %	1

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique à la Préfecture

3. L'accueil physique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Sans Avis
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (52)	38	13	51	98%	0	1	1	2%	0
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisée (42)	36	6	42	100%	0	0	0	0%	10
Les locaux sont propres et bien équipés (48)	44	4	48	100%	0	0	0	0%	4

3.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (50)	50	0	50	100%	0	0	0	0,00%	2
3.2. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (49)	49	0	49	100%	0	0	0	0,00%	3
3.3. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (52)	49	1	50	96,1%	2	0	2	3,90 %	0
3.4. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise et votre demande a été écoutée avec attention (50)	50	0	50	100 %	0	0	0	0,00 %	2
3.5. Vous avez obtenu des conseils personnalisés, vous avez été informé(e) dans des termes simples, compréhensibles si besoin vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (51)	50	0	50	98%	1	0	1	2,00 %	1

Satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points numériques de la Préfecture

4.L'Accueil aux points numériques de la préfecture :	OUI	% OUI	NON	% NON	PAS DE REPONSE
4.1 Avant de venir aviez vous essayé de réaliser la procédure depuis chez vous avec votre ordinateur ?(52)	20	38,46 %	32	61,54 %	0
4.2 Est ce votre première visite ?(52)	26	50,00 %	26	50,00 %	0
4.3 Vous venez pour la réalisation d'une carte grise ?(52)	27	51,92 %	25	48,08 %	0
4.4 Vous venez pour la réalisation d'un permis de conduire?(52)	25	48,08 %	27	51,92 %	0

5.Le résultat de votre démarche aux points numériques de la préfecture :	OK démarche réalisée ou en bonne voie	% avis OK	Échec	% avis Echec	Manque pièces	% manque pièces	Pas de réponse
5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été (réponses):	45	86,53%	3	5,77 %	4	7,70 %	0

8. Pouvez vous donner une note entre 1 et 10 sur l'accueil et le travail des personnes qui vous ont aidé dans votre démarche au point numérique et avez vous en plus des remarques ou précisions à apporter sur l'accueil à la préfecture de la Creuse :

Note : 8,96/10

Les différentes remarques ENQUÊTE 2023 :

- * Bien gentil à vous, toujours un guichet à la préfecture.
- * Vraiment un bon accueil.
- * Bonne aide, bons conseils.
- * Compétant, efficace, merci beaucoup.
- * bon accueil sur une procédure complexe.
- * Merci pour l'aide apportée.
- * Aide très utile car beaucoup de beugs.
- * Très bien.
- * Personne agréable et compétente.

1-2 : Enquête satisfaction Collectivités 2022

ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

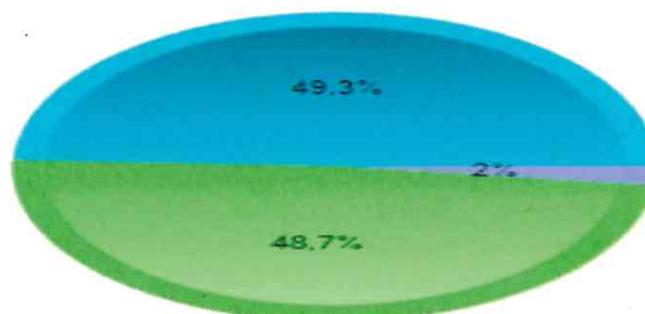
1 - Pour mieux vous connaître, cette indication est obligatoire : Dans quel arrondissement êtes vous situé ?

	Effectifs	% Obs.
Non-réponse	3	2%
GUERET	73	48,7%
AUBUSSON	74	49,3%
Total	150	100%

Réponses effectives : 147
Taux de réponse : 98%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : AUBUSSON

■ Non-réponse
■ GUERET
■ AUBUSSON



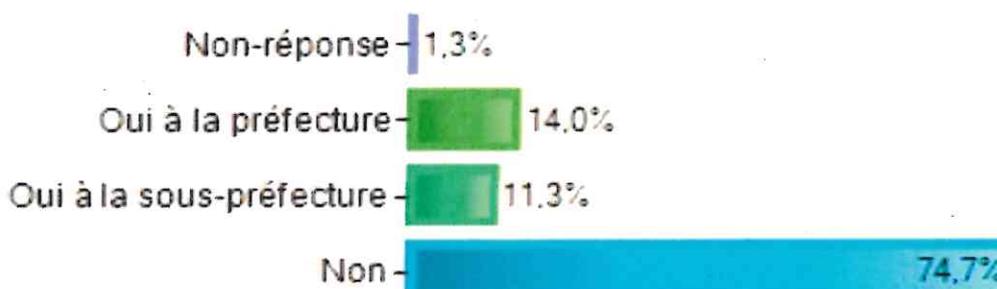
ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

5 - 1. Pour obtenir un conseil ou un renseignement, vous êtes vous déjà déplacé à la préfecture dans les bureaux du contrôle de légalité et de l'intercommunalité ou à la sous-préfecture ?

	Effectifs	% Obs.
Non-réponse	2	1,3%
Oui à la préfecture	21	14%
Oui à la sous-préfecture	17	11,3%
Non	112	74,7%
Total	150	

Réponses effectives : 148
Taux de réponse : 98,7%

Non-réponse(s) : 2
Modalité la plus citée : Non



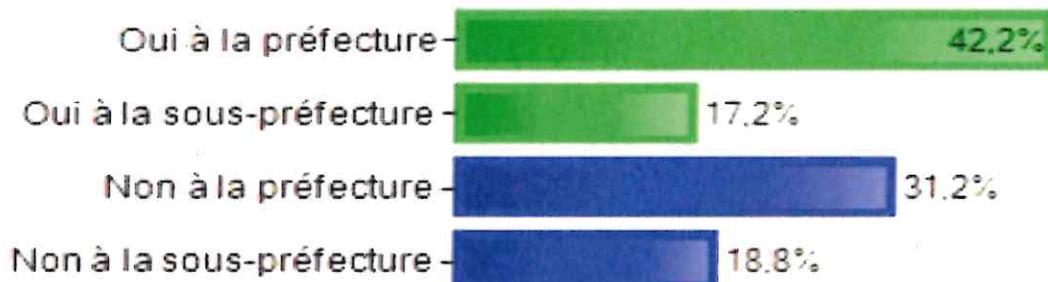
ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

10 - 6. Avez-vous, suite à réception d'une lettre d'observations, essayé d'obtenir des renseignements ou des explications par téléphone.

	Effectifs	% Obs.
Oui à la préfecture	27	42,2%
Oui à la sous-préfecture	11	17,2%
Non à la préfecture	20	31,2%
Non à la sous-préfecture	12	18,8%
Total	64	

Réponses effectives : 64
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui à la préfecture



11 - 7. Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone?

	Effectifs	% Obs.
Oui à la préfecture	28	75,7%
Oui à la sous-préfecture	9	24,3%
Non à la préfecture	0	0%
Non à la sous-préfecture	0	0%
Total	37	

Réponses effectives : 37
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui à la préfecture

12 - 8. La personne que vous avez eue au téléphone a bien compris votre demande et vous avez été bien informé(e)

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait d'accord	29	78,4%
D'accord	8	21,6%
Pas d'accord	0	0%
Pas du tout d'accord	0	0%
Total	37	100%

Réponses effectives : 37
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Tout à fait d'accord

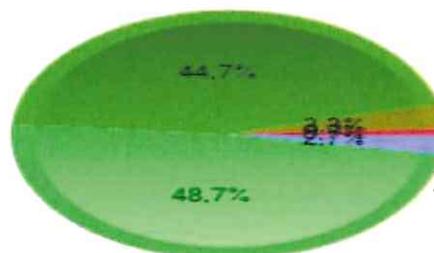
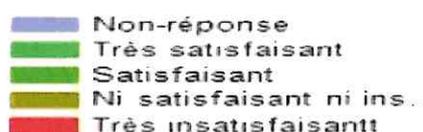
ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

22 - 18. Globalement, diriez vous que l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture et en sous-préfecture sont :

	Effectifs	% Obs.
Non-réponse	4	2,7%
Très satisfaisant	73	48,7%
Satisfaisant	67	44,7%
Ni satisfaisant ni insatisfaisant	5	3,3%
Insatisfaisant	0	0%
Très insatisfaisant	1	0,7%
Total	150	100%

Réponses effectives : 146
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 4
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant



1-3: Les résultats des indicateurs Qualité au niveau de la préfecture

Indicateur Qualité 1 : Les délais moyens et taux de réponse aux réclamations par écrit

En 2021 : moyenne 0,5 jour pour 2 réclamations (1 réclamation sans réponse), 66,6 % de réponse ;

En 2022 : moyenne 4,6 jours pour 3 réclamations, 100 % de réponse ;

En 2023 : moyenne 0,94 jour pour 9 réclamations, 100 % de réponse .

Indicateur Qualité 2 : Les délais moyens et taux de réponse aux demandes courriels :

Année 2021 : Délai moyen de réponse 0,65 jour pour 355 courriels, 97,5 % de réponse ;

Année 2022 : Délai moyen de réponse 0,66 jour pour 315 courriels, 97,8 % de réponse ;

Année 2023 : Délai moyen de réponse 0,96 jour pour 373 courriels, 95,8% de réponse.

Indicateur Qualité 3: Les délais moyens de réponse aux demandes courriers :

Année 2021 : Délai moyen de réponse 4,40 jours pour 29 courriers, 93,5% de réponse ;

Année 2022 : Délai moyen de réponse 4,58 jours pour 34 courriers, 100% de réponse ;

Indicateur Qualité 4 accueil téléphonique valeurs moyennes des temps de décrochés (Sec)

Au Standard et dans les Bureaux

2021 : de 19.7 à 20.3 sec ;

2022 : de 16.7 à 21 sec ;

2023 : de 13.7 à 15.7 sec.

Au Bureau des collectivités

2021 : de 5 à 6 sec ;

2022 : 6 sec les 4 trimestres ;

2023 : de 5 à 7 sec.

Indicateur Qualité 5 taux d'appels aboutis (ex perdus) :

Au Standard

2021 : de 99,66 à 99,98%;

2022 : de 99,57 à 99,80%;

2023 : de 97,63 à 99,67%.

Au Bureau des collectivités

2021 : de 95,12 à 96,33%;

2022 : de 94,00 à 96,67%;

2023 : de 93,00 à 97,33%.

Appels reçus tous Bureaux

2021 : de 87,06 à 88,45%;

2022 : de 88,07 à 92,14%;

2023 : de 88,07 à 89,03%.

Indicateur Appels mystères Téléphoniques 6

Même campagne d'appels mystères que les, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC du 14 au 28 Octobre 2023.

En 2021 Le résultat est une note de 16,70/20 soit une diminution de 1,3 points par rapport à 2020

En 2022 Le résultat est une note de 16,50/20 soit une diminution de 0,2 points par rapport à 2021

En 2023 Le résultat est une note de 16,00/20 soit une diminution de 0,5 point par rapport à 2022

Du fait de la dégradation des résultats un rappel des consignes téléphoniques avec le guide regroupant toutes celles ci a été adressé par mail à l'ensemble des agents.

1-4 Le suivi des indicateurs en 2023 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité;

ENGAGEMENT 35-2 Référentiel Quali-ATE: Nous nous engageons à répondre aux demandes d'information dans un délai de 5 jours pour les mails et 10 jours pour les courriers .

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, 15 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne dans la demi journée, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,4 jours.

En 2023, 17 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne dans la demi journée, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 6,53 jours.

ENGAGEMENT 35-5 Référentiel Quali-ATE: Nous vous transmettons annuellement un bilan des contrôles de légalité et budgétaire

Contrôle budgétaire : Le Bureau « des Collectivités » a réalisé la circulaire du 09 janvier 2024 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2023 et les budgets 2024.

Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 29 Janvier 2024 synthétisant les observations effectuées en 2023.

ENGAGEMENTS 36 Référentiel Qual-E-pref: 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 jour, le délai de réponse pour le courrier est de 8 jours ;

Pour l'année 2022, le service a reçu 71 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 les courriers est de 8,8 jours ;

Pour l'année 2023, le service a reçu 119 demandes d'information écrites par courriels et 3 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,65 jours, le délai de réponse pour les courriers est de 6,3 jours .

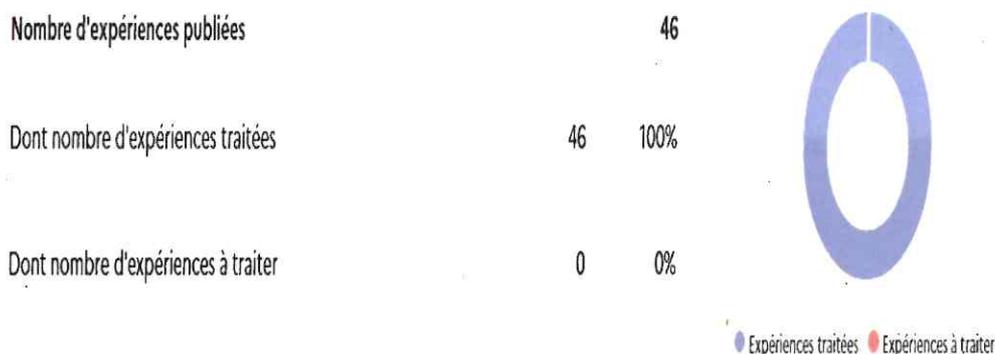
Les améliorations apportées à l'accueil des usagers en 2023 par la préfecture de la Creuse .

Après la rénovation du hall Erignac en 2022, la verrière a été refaite entièrement en 2023.



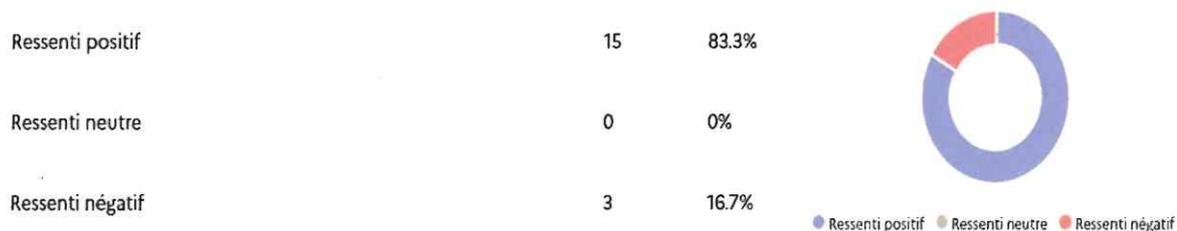
1-5 : Les résultats qualité de la Préfecture sur Service Public + et Google

Sur SP+



Qualité de service

Ressenti général sur les expériences publiées



Le référent performance en charge des réponses aux expériences des usagers sur SP+ précise que l'intelligence artificielle permet de faire gagner du temps dans le cas de réponse positive.

Monsieur le Secrétaire rajoute que le Premier ministre Gabriel ATTAL a annoncé le 23 avril 2024 le déploiement généralisé d'Albert au sein des services publics. Ce modèle d'IA est qualifié de « souverain », car développé par et pour des agents publics français. La France est « le premier pays européen à inaugurer une IA 100 % souveraine ».

Monsieur TIXIER, Président de la Chambre de commerce et d'Industrie de La Creuse insiste sur le fait que le monde des entreprises utilise également l'intelligence artificielle, par exemple lors de manifestations comme ce sera le cas lors de la prochaine soirée 2024 des Trophées des Entreprises Creusoises.

Sur GOOGLE :

Le responsable qualité présente ensuite les interactions des usagers avec la fiche préfecture présente sur google. Les usagers peuvent également envoyer des messages afin d'effectuer des demandes de renseignement.



Développer votre activité avec Google

Sur une année civile on note en moyenne plus de 8 700 interactions d'usagers sur le site google de la préfecture soit en moyenne plus de 720 consultations par mois. Les demandes d'information par message sont au nombre d'une cinquantaine par an.

2 : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Quali-ATE pour la Préfecture en 2024

A Présentation du référentiel :

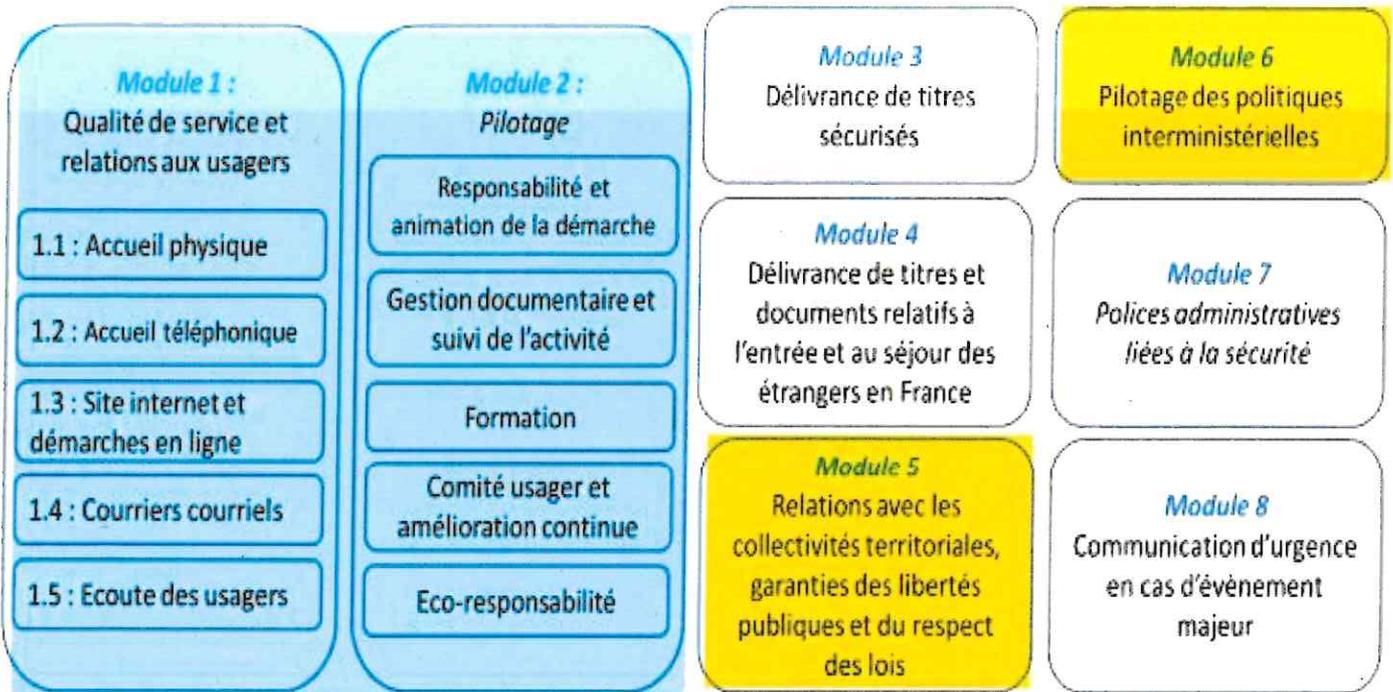
Le référentiel Quali-ATE s'inscrit dans la continuité des précédentes démarches en modernisant la démarche qualité grâce à une simplification de la rédaction des engagements et un assouplissement des modalités de preuve. Elle prend aussi en compte les grandes orientations récentes du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer dans le cadre des missions prioritaires des préfectures 2022-2025 et du plan stratégique de l'administration territoriale de l'État. Le référentiel s'attache également à prendre en compte les engagements Services Publics +, témoignant ainsi de la volonté du ministère d'ancrer sa démarche dans le programme interministériel, porté par le gouvernement, de qualité de service rendu aux usagers.

Le référentiel Quali-ATE est composé de 8 modules :

2 modules « généraux » socles couvrant les fondamentaux de la démarche qualité de l'administration territoriale de l'État : qualité de service et relation aux usagers, pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services.

6 modules « métiers » recoupant une part importante de l'activité des préfectures et sous-préfectures et les domaines pour lesquels la relation avec les usagers sont les plus importantes (particuliers, professionnels, institutionnels...).

B- Les modules choisis, les audits interne et externe, la calendrier et les modalités de la mise en place



Outre les modules 1 et 2 obligatoires, il a été décidé lors du dernier comité de pilotage qualité de la préfecture de choisir les modules 5 et 6.

Le calendrier prévu pour cette labellisation est donc une poursuite de la mise en place jusqu'à fin Mai, un audit interne les 27 et 28 Mai réalisé par Monsieur AUDOIRE de la préfecture du Lot et Garonne, un comité de pilotage en juin afin de tirer les enseignement de l'audit interne et un audit en vue de la labellisation les 09 et 10 juillet 2024. L'audit externe de labellisation sera réalisé par Monsieur KORALEWSKI Auditeur A.F.N.O.R. Certifié.

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,



Ottman ZAIR