



PRÉFET DE TARN-ET-GARONNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

DCIAT / Cellule performance
Affaire suivie par : Christophe TREHOUT
Tél : 05 63 22 83 37
Mél : christophe.trehout@tarn-et-garonne.gouv.fr

COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Montauban, le 30 mai 2022.

COMITÉ LOCAL DES USAGERS (CLU) DU 9 MAI 2022

La réunion s'est déroulée sous la présidence de Mme Catherine FOURCHEROT, secrétaire générale de la préfecture.

Étaient présents :

- Monsieur Jean-Claude VIGOUROUX, Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés
- Madame Céline GARRIGUES, Déléguée aux relations territoriales du Lot et du Tarn-et-Garonne, Référente postal des espaces France Services ;
- Monsieur Guy COUDERC, fondation OPTEO (anciennement ADAPEI de Tarn-et-Garonne) ;
- Madame Marie-Françoise LOMBRAL-LASVENES, représentante de la Chambre de commerce et d'industrie de Tarn-et-Garonne ;
- Madame Chantal GRESS, Directrice de la Coordination Interministérielle et de l'Appui Territorial (DCIAT) ;
- Madame Fatimee NEZIROSKI PREF82, adjointe au chef de bureau en charge de la communication (BRECI) ;
- Madame Corinne BOISSEAU, Cheffe de bureau des étrangers ;
- Monsieur Christophe TREHOUT, responsable qualité.

Étaient excusés :

- Monsieur Pierre BOILLLOT, Président de l'Association UFC Que choisir de Tarn-et-Garonne ;
- Monsieur Stéphane MICHELIN, Union Départementale des Associations Familiales de Tarn-et-Garonne ;
- Madame Marion ROUILLARD, CIMADE 82 ;
- Monsieur Pierre AMESTOY, Délégué du défenseur des Droits ;
- Madame, Monsieur le représentant de la Chambre de métiers et de l'Artisanat de Tarn-et-Garonne ;
- Madame, Monsieur le représentant de la Chambre d'agriculture de Tarn-et-Garonne ;
- Monsieur le président de l' Association des maires ruraux ;
- Mesdames, Messieurs les représentants de l'espace France Services Nègrepelisse, Lafrançaise, Grisolles, Lauzerte et St-Nicolas-de-la Grave ;

- Madame la Directrice de cabinet ;
- Madame la Directrice du Secrétariat Général Commun Départemental (S.G.C.D) ;
- Madame la Directrice de la Citoyenneté et de la Légalité ;
- Madame la Cheffe du Pôle Logistique et Immobilier du S.G.C.D ;
- Madame la Cheffe du Pôle Logistique du S.G.C.D ;
- Monsieur le Chef de bureau des collectivités locales ;
- Madame la Cheffe de bureau de la sécurité routière.

En préambule, Madame la secrétaire générale indique que le comité local des usagers (CLU) n'a pu, en raison de la crise sanitaire, se tenir en présentiel depuis deux ans, avant de rappeler les points inscrits à l'ordre du jour :

- Présentation du bilan qualité 2021 notamment à travers les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers de la préfecture ;
- Recueil des observations sur les courriers-types/courriels types à destination des usagers ;
- Recueil des observations en matière de stratégie de communication sur les réseaux sociaux de la préfecture ;
- Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration pour répondre aux attentes des usagers.

Madame la secrétaire générale donne la parole au responsable qualité pour présenter la démarche Qual-e-pref via un diaporama.

➤ **Historique de la démarche qualité à la préfecture de Tarn-et-Garonne :**

Le responsable qualité rappelle que la préfecture a une longue histoire en termes d'amélioration et d'homologation de la qualité du service rendu au public. En effet, la première labellisation « Marianne » a été obtenue le 27 février 2008. Puis, la préfecture a obtenu le label « Marianne » une seconde fois le 17 septembre 2012. Avec la création du label préfectoral spécifique du ministère de l'intérieur en 2015, la préfecture a obtenu la labellisation « Qualipref 2.0 » le 7 décembre 2015.

En octobre 2017, le ministère a décidé la fin de la labellisation en raison de la mise en œuvre du PPNG, qui favorise la dématérialisation des titres (CNI, passeports, SIV, PC) et les téléprocédures.

Aussi, le 19 décembre 2018, pour tenir compte de cette évolution dans les relations avec l'utilisateur, il est instauré un nouveau référentiel, Qualipref 2.0 devient Qual-e-pref. C'est le lancement de la démarche, avec l'objectif de 100 % de préfectures labellisées au 31 décembre 2021.

La préfecture a reçu la labellisation Qual-e-pref en novembre 2020. Un audit de suivi doit être réalisé au bout de 18 mois soit à la fin du 1er semestre 2022.

Le responsable qualité détaille ensuite le lancement du programme services-publics + créé en janvier 2021.

➤ **Présentation du programme Services Publics + :**

Lancé le 28 janvier 2021, le programme Services Publics + s'inscrit dans la continuité de Marianne avec la volonté d'être, vis à vis de l'utilisateur, plus proche, plus simple et plus efficace.

Le déploiement devra permettre aux préfectures et aux services déconcentrés de travailler en synergie.

Le programme se veut être à l'écoute des usagers sur le terrain avec la possibilité pour chacun de donner son avis et de partager ses expériences des services publics sur le site Services Publics +

Les 9 engagements du programme sont présentés au comité :

✦ Un service public proche :

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 ;
2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne ;
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle ;

✦ Un service public efficace :

4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande ;
5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier ;
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service ;

✦ Un service public simple :

7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
8. Afin de vous offrir un service de qualité, nous développons en permanence nos compétences
9. Nous sommes éco-responsables

• **Présentation du programme transparence**

Sont ensuite présentés les résultats trimestriels du programme transparence qui sont affichés à l'accueil et sur le site internet des services de l'État en Tarn-et-Garonne.

Le responsable qualité rappelle que dans le cadre de l'action publique 2022 (AP2022) l'administration s'engage à publier trimestriellement les résultats des indicateurs : délai de délivrance des CNI/Passeports, des cartes grise, des permis de conduire (Occitanie) et du taux d'appel aboutis (préfecture du Tarn-et-Garonne).

➤ **Les résultats des engagements de service : indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction :**

Résultats des indicateurs qualité 2021 :

S'agissant du taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés, le résultat est de 100% en 2021 pour un objectif de 95%. Le responsable qualité souligne la grande réactivité du service en charge de la communication ainsi que le fait que le service environnement dispose de codes lui permettant une mise en ligne de façon instantanée.

En ce qui concerne le taux d'appels décrochés, avec un résultat de 92%, la préfecture respecte la valeur cible de 90%.

Même si l'objectif de 5% est atteint, le taux de connexions au site internet (nombre de visites mensuelles rapporté au nombre d'habitants du département) s'est quant à lui dégradé entre 2020 et 2021 ; passant de 17 à 12%.

Monsieur le Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés, s'interroge sur la cause de cette baisse : le résultat est en lien avec la crise sanitaire qui a accru le nombre de visites sur le site en 2020 (deux fois plus de visites qu'en 2019). Le taux 2021 revient dans la norme.

Le taux de réponses aux courriels de demande d'information générale sous 5 jours, est comme l'année précédente, de 100% en 2021. Pour répondre aux interrogations du comité, Madame la Secrétaire Générale précise que ce taux concerne les demandes d'information générale qui ne concernent pas le traitement des dossiers. Le délai moyen de réponse aux demandes d'information générale des usagers est d'une journée.

S'agissant des demandes des élus, même si l'objectif de 80% est atteint, le taux de réponse dans le délai de 5 jours aux courriels de demande d'information ou de conseil aux collectivités s'est quant à lui dégradé entre 2020 et 2021, passant de 94 à 80%.

Le dernier indicateur, qui ne comporte pas d'objectif cible, affiche une baisse du nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux entre 2020 et 2021 : 272 355 à 162 559.

• **Enquête de satisfaction PAN**

Le responsable qualité présente l'enquête de satisfaction du Point d'accès numérique (PAN) menée lors du 1er trimestre 2022 auprès de 42 usagers du PAN.

A la question pour « quelle raison venez-vous au point numérique ? », 74 % des sondés affirment qu'ils ont besoin d'aide dans leur démarche (12 % ne possèdent pas de connexion internet, 9 % ne savent pas utiliser un ordinateur, 5% souhaitent débloquent leur dossier).

A la question « pour quels types de démarches venez-vous au point numérique de la préfecture ? » 55% des sondés viennent pour une demande de carte grise et 45 % pour une demande de permis de conduire.

Sur la qualité de l'accueil reçu, les usagers sont unanimes, 100 % de satisfaction sur la courtoisie, la disponibilité, l'information communiquée, la confidentialité et le confort des espaces d'accueil. Globalement, l'utilisateur est satisfait à 100 % du service proposé par le PAN de la préfecture.

• **Enquête de satisfaction 2021 :**

Le responsable qualité présente l'enquête de satisfaction qualité menée du 9 juin au 30 juin 2021 auprès de 51 usagers.

Globalement 78% des usagers sont satisfaits de l'accueil et du service rendu à la préfecture. 82% des usagers viennent pour une démarche de titres étrangers.

- *Qualité de l'accueil à la préfecture :*

93 % des usagers estiment qu'ils ont été bien orientés vers le bon service et ont été informés dans des termes simples et compréhensibles ;

100 % des usagers affirment avoir été orientés vers le bon service ;

100 % des usagers estiment que l'agent d'accueil a été courtois, disponible et à l'écoute ;

95 % des usagers estiment qu'ils ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité ;

100 % des usagers estiment que l'espace d'attente est suffisamment confortable et nos locaux leur semblent bien entretenus et bien rangés ;

69 % des usagers estiment que le temps d'attente est raisonnable ;

90 % des usagers estiment que notre signalétique est aisément repérable ;

74 % des usagers estiment que nos services mis à disposition (photocopieuse, photomaton, etc.) sont satisfaisants ;

83 % des usagers estiment que nos coordonnées sont faciles à trouver.

S'agissant des places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite, Monsieur Guy COUDERC, fondation OPTEO, indique avoir demandé des places supplémentaires à la municipalité qui a répondu que le quota était respecté.

Monsieur VIGOUROUX tient à souligner le professionnalisme des agents d'accueil lorsqu'il se rend à la préfecture.

- *Qualité de l'accueil téléphonique :*

Parmi les 51 sondés, 21 usagers disent avoir contacté la préfecture par téléphone et ont répondu au questionnaire portant accueil téléphonique :

- 75 % des usagers estiment qu'ils ont obtenu les informations demandées ;
- 75 % des usagers estiment que l'agent a bien écouté et compris leur demande ;
- 43 % des usagers estiment qu'ils ont été satisfaits de l'orientation en cas de transfert d'appel ;
- 65 % des usagers estiment que la personne au téléphone a été courtoise ;
- 34 % des usagers estiment que l'appel a été rapidement pris en compte.

Madame la Secrétaire Générale constate que la qualité de l'accueil téléphonique mérite d'être approfondi, notamment sur les aspects de courtoisie.

- *Qualité de l'accueil postal (courrier et courriel) :*

Parmi les 51 sondés, 25 usagers disent avoir contacté la préfecture par courrier ou par courriel :

- 9 % des usagers affirment avoir déjà saisi la préfecture par voie électronique ou via le formulaire de contact du site internet ;
- 50 % des usagers estiment que les courriers et courriels sont visibles, clairs et correspondent à l'information recherchée.
- 41 % des usagers estiment que le délai de réponse est raisonnable.

Madame la Secrétaire Générale constate que le langage administratif utilisé peut parfois paraître trop technique dans la formulation des réponses écrites.

- *Qualité accueil numérique/digital (internet et réseaux sociaux) :*

Parmi les 51 sondés, 13 usagers disent avoir consulté le site de la préfecture et ont répondu au questionnaire portant sur internet :

- 64% des usagers estiment être satisfaits de notre site internet ;
- 50 % des usagers estiment que le site semble clair s'agissant des titres (permis de conduire, carte grise, carte d'identité, passeport) et 63 % des usagers estiment que l'information est facile d'accès sur notre site ;
- 60 % des usagers estiment que les formulaires disponibles sur le site internet sont facilement téléchargeables ;
- 91% des usagers estiment avoir trouvé facilement l'adresse de notre site internet.

➤ **Recueil des observations sur les courriers types/courriels types à destination des usagers :**

Madame la secrétaire générale demande si les membres ont des observations à apporter sur les types de courriers/courriel ainsi que sur l'accusé de réception type.

Concernant l'accusé de réception type, les membres indiquent que le numéro de télécopie n'a plus lieu d'être.

* * *

Madame la secrétaire générale remercie les membres présents d'avoir participé à ce comité.

Tous les points ayant été évoqués sur ce bilan qualité annuel, la séance est levée à 15h30.

La Secrétaire Générale


Catherine FOURCHEROT