



Affaire suivie par :

Responsable qualité, adjointe à la Cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire, animatrice du changement
Hélène ROSE
Tel : 01.34.20.29.68 – 06.71.55.07.67
helene.rose@val-doise.gouv.fr

Cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire
Fadila BOUZIANE
Tel: 01.34.20.28.80
fadila.bouziane@val-doise.gouv.fr

Compte-rendu du comité local des usagers de la préfecture du Val-d'Oise du 08/09/2021

En salle de réunion Camille Pissaro de 10H00 à 12H00 et en visio-conférence

Présents	<p><u>Invités internes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• M. Maurice BARATE – Secrétaire général de la préfecture du Val-d'Oise• Mme Fadila BOUZIANE – Cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire• M. Toëvy CABRAL DOS SANTOS – Apprenti ingénieur qualité de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire• M. Patrick CALVEZ – Directeur de la direction des migrations et de l'intégration (DMI)• M. Jean-Marc DARBOIS – Chef du pôle des moyens numériques et de l'accueil (PMNA)• M. Jean-Yves LEGOUT – Assistant contrôle de gestion et qualité de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire• M. Denis LIP – Chef du centre d'expertise et ressources de titres permis de conduire (CERT)• Mme Ludivine MOREAU – Référente secrétariat général commun départemental (SGCD)• Mme Hélène ROSE – Responsable qualité, adjointe à la Cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire, animatrice du changement <p><u>Invités externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• M. Jean-Sébastien BARRAULT - Directeur du Point information médiation multi-services (PIMMS) Médiation de Cergy et Garges-Sarcelles• M. Georges CAPDEBOSCQ - Délégué départemental du Défenseur des droits• M. Paul CHAILLOT - Secours catholique Section du Val-d'Oise• M. Jean-Claude MALEAPA-XAVIER - groupe la Poste, délégué aux relations territoriales du Val-d'Oise• Mme Noria MAXWELL - Fédération des Malades et Handicapés FMH Union Départementale du Val d'Oise• M. Pascal RISSEY - UFC Que Choisir / Vallée de Montmorency
----------	---



Excusés	<p><u>Invités internes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• M. Philippe BRUGNOT – Directeur de cabinet• Mme Véronique BOUVART – Cheffe du bureau de la relation à l'utilisateur (BRU)• Mme Marie-Cécile COURTOIS - Directrice de la direction de la coordination et de l'appui territorial (DCAT)• Mme Muriel LARDY – Directrice de la direction de la citoyenneté et de la légalité (DCL) <p><u>Invités externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• M. Alain ABBAS - Groupe la Poste, délégué aux relations territoriales du Val-d'Oise• M. Abdellah BOUKELLAL - Directeur territorial de l'OFII• Bernard DHAILLY - Association familiale de défense des consommateurs environnement et logement 95• Mme Angélique GIRARDIN - Présidente de la Fédération des Malades et Handicapés du Val-d'Oise• Mme Marie HUSTACHE – UDAF Union départementale des associations familiales du Val d'Oise• Mme Véronique LORQUIN - représentante de l'association Du côté des femmes• M. Pascal PRAT - Président du Centre National des Professions de l'Automobile CNPA du Val-d'Oise• M. Christophe TERRADE - Groupe la Poste, délégué aux relations territoriales du Val-d'Oise
Diffusion	Présents, excusés et sous-préfectures de Sarcelles et Argenteuil

Pièces jointes	<ul style="list-style-type: none">• La présentation actualisée (sous format PDF)• La liste des personnes conviées• La politique qualité 2021 de la préfecture du Val-d'Oise• Les courriels et courriers types
----------------	--

Ordre du jour :

1. Bilan et échanges autour de l'année 2021
 2. Présentation et échanges sur l'actualité et les possibles axes d'améliorations
 3. Perspectives 2021 de labellisation Qual-e-pref
 4. Questions diverses
-



Introduction

Le secrétaire général de la préfecture du Val-d'Oise, M. Barate, ouvre la séance et remercie tous les participants pour leur présence en salle de réunion, ou en visio-conférence à distance, dans le strict respect des règles sanitaires.

Le secrétaire général présente les participants des différents services présents en salle de réunion : la direction des migrations et de l'intégration (DMI), le secrétariat général commun départemental (SGCD), le centre d'expertise et ressources de titres permis de conduire (CERT), pôle des moyens numériques et de l'accueil (PMNA), la mission performance et lutte contre la fraude documentaire.

Le secrétaire général de la préfecture donne la parole à la responsable qualité pour la présentation du diaporama transmis le 07/09/2021 aux participants, et partagé par les moyens numériques en visio-conférence.

En page 2, l'ordre du jour de la réunion est présenté, en quatre points (Bilan et échanges autour de l'année 2021, Présentation et échanges sur l'actualité et les possibles axes d'amélioration, Perspectives 2021 de labellisation Qual-e-Pref, Questions diverses)

1. Bilan et échanges autour de l'année 2021

En page 4, sont présentés les indicateurs du module 1 « relation générale avec les usagers » du référentiel. Trois thématiques sont suivies dans les indicateurs : téléphonique, communication par internet et les réseaux sociaux, et les relations par courrier ou messagerie électronique avec les usagers de la préfecture. Les résultats indiqués correspondent à la période du second trimestre 2021.

- M. RISSEY pose une question : « Connaissez-vous la durée moyenne d'attente au téléphone ? C'est une information importante pour les usagers. »
- Réponse de la responsable qualité de la préfecture : « Ce n'est pas une exigence du référentiel Qual-e-pref à ce jour. Nous avons fait le choix de rester concentrés en première intention sur les exigences du référentiel, avant d'envisager d'étendre le suivi d'autres paramètres. Toutefois il s'agit d'un axe d'amélioration pertinent que nous souhaiterions prendre en compte dès 2022. »

Concernant l'indicateur « taux de mise à jour du site internet dans un délai de trois jours ouvrés », le résultat de 50% s'explique par une baisse de l'effectif dans le service communication à ce moment de l'année, avec le départ de la responsable communication.

S'agissant de l'indicateur taux de connexion au site internet, le résultat est de 15,23% en juin 2021.

- M. RISSEY pose une question : « Que veut dire cet indicateur ? Cela signifierait-il que presque 85% des usagers n'arrivent pas à se connecter ? »
- Réponse de la cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire : « Cet indicateur est calculé sur la base suivante : nombre de connexion au site internet de la préfecture par rapport au nombre d'habitants du département selon l'INSEE. Il est à noter que ce sont les connexions qui sont dénombrés dans cet indicateur, et non le nombre d'usagers. Pour un même usager il peut y être compté plusieurs connexions sur un mois. »

Concernant le nombre de connexions par mois sur les réseaux : il est de 435 905 en juin 2021.

- M. RISSEY pose une question : « Connaît-on la répartition par réseau social pour le nombre de connexion ? »



- Réponse de la préfecture hors réunion : sur Twitter : 164 652, sur Facebook : 271 253, sur autres réseaux sociaux : 0

Le secrétaire général de la préfecture indique que la préfecture du Val-d'Oise fait partie des plus actives quant à la communication en ligne. Il indique que l'utilisation des différents réseaux permet de communiquer auprès de différents publics et donc de transmettre différents messages. Ces nouveaux apports entraînent de nouvelles modalités à prendre en compte.

La responsable qualité de la préfecture présente ensuite l'indicateur « taux de réponse aux courriels de demande d'informations dans le délai de cinq jours ouvrés » dont le résultat est de 100 % pour le second semestre 2021. Depuis janvier 2021, 21 demandes d'informations ont été transmises au service qualité, et ces 21 demandes ont reçu une réponse en moyenne sous deux jours de délai.

En page 5 deux indicateurs du module 1 du référentiel sont présentés concernant les réclamations et les suggestions envoyées par les usagers à la préfecture. Entre janvier 2021 et juillet 2021, 66% des réclamations ont été traitées dans un délai de cinq jours ouvrés. Le délai moyen de réponse est de 3,5 jours ouvrés.

En page 6 les indicateurs du module 2 « délivrance de titre – hors étrangers » sont présentés. Il s'agit des délais moyens de mise à disposition des demandes de cartes nationale d'identité (CNI) et passeports, ainsi que pour les certificats d'immatriculation de véhicules et également pour les permis de conduire, pour les demandes formulées par les usagers du Val-d'Oise.

Les délais de délivrance des titres sont à ce jour encore impactés par les effets des adaptations nécessaires dans les organisations de travail des centres d'expertise et ressources des titres (CERT) liées à la crise sanitaire actuelle de la covid-19.

- M. RISSEY pose une question : « Quel est le délai cible pour ces trois indicateurs? »
- Réponse de la préfecture hors réunion : pour la délivrance des cartes nationales d'identité le délai cible est de 14 jours, pour les certificats d'immatriculation de véhicules le délai est de 17 jours, et pour les permis de conduire la cible est de 15 jours.

Le secrétaire général de la préfecture ajoute que cela s'explique aussi par le fait que toutes les démarches internes ne sont pas les mêmes : les procédures ne sont pas standardisées entre les différentes demandes de titres à instruire, les délais de traitement varient donc selon le titre concerné.

Un tableau de suivi des indicateurs demandés par le référentiel Qual-e-pref existe et est périodiquement mis à jour par les services concernés de la préfecture.

Sur la page 7 de la présentation est insérée une image de l'affiche TRANSPARENCE. Il s'agit d'un programme de communication trimestrielle des résultats de l'Etat. Pour la préfecture du Val-d'Oise, cela concerne les délais moyens de délivrance des titres tels que vu en page 6 de la présentation. Ces informations sont disponibles sur le site internet de la préfecture et par affichage dans le hall d'accueil de la préfecture du Val-d'Oise et des sous-préfectures.

Le secrétaire général de la préfecture précise qu'il ne faudrait pas extrapoler les chiffres, et savoir différencier les valeurs étant départementales de celles étant nationales. Les titres d'identité dont les indicateurs sont évoqués dans la présentation d'aujourd'hui concernent les habitants du Val-d'Oise. Les agents de la préfecture de leur côté instruisent des demandes de titres pour des départements autres que le Val-d'Oise.

En page 8 de la présentation sont évoquées les réclamations et suggestions transmises par les usagers.



La plupart des réclamations ont porté de nouveau sur les demandes de rendez-vous, d'avancement de dossiers individuels, difficultés à obtenir des renseignements, notamment pour les étrangers dans le contexte de pandémie de la covid-19 et d'adaptation du travail en conséquence.

Les réclamations des usagers ont surtout portées sur des demandes d'informations particulières, individuelles.

Pour des raisons de prévention liées à la crise sanitaire, les fiches de suggestions papier et les urnes du hall d'accueil de la préfecture ont été retirées, ainsi que les stylos. La remontée des suggestions se fait désormais sur la boîte de messagerie électronique pref-qualite@val-doise.gouv.fr.

Pour les usagers qui ne seraient pas à l'aise avec les outils numériques, le point d'accueil numérique (PAN) est à leur disposition.

Les premiers résultats des enquêtes de satisfaction sont présentés en [page 9](#). La mesure de la satisfaction des usagers se fait par la réalisation d'interviews par un agent de la préfecture. Les interviews se tiennent sur la base d'un questionnaire renseigné par l'agent avec les réponses des usagers interrogés.

La campagne d'enquête 2021 se tient sur l'été, et est encore en cours. A ce jour, on dénombre 87 questionnaires récoltés. La cible de 150 questionnaires est le volume minimum attendu, au maximum 200 questionnaires comme préconisé par l'administration centrale.

- M. RISSEY pose une question : « Quelle proportion ces 87 questionnaires représentent-ils par rapport à la fréquentation des usagers ? Si la population fréquentant la préfecture est beaucoup plus élevée, ces chiffres ne reflètent pas un échantillonnage représentatif. »
- Réponse de la préfecture complétée hors réunion : on compte environ 300 à 350 usagers par jour dans le hall de la préfecture, en moyenne 7 rendez-vous par jour pour le point accueil numérique (PAN), et environ 2500 appels quotidiens au standard (en moyenne entre janvier et juillet 2021, soit le double environ sur la période équivalente en 2020).

Le secrétaire général de la préfecture ajoute qu'en raison de la baisse du nombre d'usagers mais également de la baisse des effectifs due à la période estivale et aux aléas des présences des agents impactés par la crise sanitaire, il est difficile de mener cette enquête, de plus il faut accorder du temps aux interviews puis à l'analyse des données. Il est compliqué d'obtenir du temps de la part des usagers qui sont pressés de quitter la préfecture ou de raccrocher au téléphone, et donc ne prennent pas le temps de répondre à l'enquête.

- M. RISSEY intervient en précisant que si 200 personnes sont passées en préfecture au moment des interviews, les résultats seront représentatifs, dans le cas contraire il n'y aurait pas de représentativité, surtout si la campagne se déroule sur plusieurs semaines.
- Réponse de la préfecture : ce qui est attendu de la campagne d'enquêtes, ce sont des tendances et non des chiffres précis. Il faudra faire par exemple un rapport sur l'évolution des tendances entre l'année N et l'année N+1, pour constater l'impact perçu par les usagers sur des actions mises en œuvre par la préfecture. Dans tous les cas, l'exercice de mesure de satisfaction des usagers sera toujours sur la base d'un échantillonnage.

Le secrétaire général de la préfecture précise également qu'il nous faudra prendre en compte l'aspect qualitatif des retours et remarques des usagers. Il sera alors possible de tirer des conclusions sur les aspects négatifs ou positifs relatés par nos usagers.

Concernant le niveau de satisfaction des usagers dans le hall d'accueil, des éléments complémentaires sont présentés en [page 10](#).

A ce jour, dans le cadre des restrictions sanitaires, la préfecture n'est pas en mesure de remettre en place un accueil général, qui permettrait d'améliorer la perception du niveau de satisfaction des usagers notamment quant à l'orientation ou la disponibilité.



En page 11, quelques verbatim issus des enquêtes sont rapportés. Les usagers ont souligné l'importance du point d'accueil numérique (PAN) pour ce qui concerne le contact et l'aide à la réalisation des démarches tout en appréciant la qualité de l'accueil. Ce dernier constat est d'autant plus notable que le point d'accueil numérique de la préfecture est tenu par des agents du service civique, souvent jeunes avec une expérience professionnelle réduite.

En page 12, les outils de communication qualité sont présentés : affichages dans le hall de la préfecture, site internet, réseaux sociaux, flyers à l'entrée indiquant des informations telles que des contacts, coordonnées, adresses, etc. Les courriers type et courriels type envoyés par mail en amont de la réunion ont été évoqués en séance. Ces documents relatent des éléments exigés par le référentiel et sont présentés dans ce cadre aux représentants des usagers.

2. Présentation et échanges sur l'actualité et les possibles axes d'améliorations

En page 14 sont indiqués des modalités de fonctionnement du point d'accueil numérique (PAN) : disponible uniquement sur rendez-vous, dans le respect des gestes barrières pour aider les usagers en difficulté avec les télé-procédures, ou moins à l'aise avec de la rédaction par voie numérique. Le PAN aide également pour achat timbre fiscale, impression d'un justificatif de domicile, rédaction de mail, DCEM (document de circulation d'étranger mineurs), etc.

Des éléments d'actualité pour les démarches en préfecture sont indiqués en page 15. L'administration est en phase de continuité dans la progression de la mise en œuvre des procédures dématérialisées comme ANEF (administration numérique pour les étrangers en France) et NATALI (portail de dématérialisation de la procédure de naturalisation) selon un calendrier prévisionnel. Concernant l'accueil et l'accompagnement des usagers étrangers un point d'accueil numérique dédié dit PAN e-MERAUDE sera mis en place avec des agents des services étrangers aidés par des volontaires en service civique. Les modalités d'accès pour les usagers étrangers se feront par rendez-vous.

A disposition des usagers un numéro est mise en place également au centre de contact citoyen (CCC) : le 0806 001 620, si nécessaire un rendez-vous pourra être fixé.

Les horaires de la préfecture aux guichets et au PAN sont rappelés dans la présentation.

- Une question est posée par les représentants des usagers : « Ses nouvelles dispositions seront-elles décrites sur le site internet de la préfecture ? »
- La préfecture confirme la mise à jour du site internet dès modifications de modalités d'instruction pour les usagers.
- M. BARRAULT intervient : « Merci pour le PAN, qui est essentiel, mais également pour le futur point e-MERAUDE pour les usagers étrangers, car c'est une réelle problématique et cela sera une belle avancée ».

Les axes d'améliorations identifiées par la préfecture sont indiqués en page 16, avec notamment des pistes concernant des travaux d'aménagement dans un objectif de rendre efficace et fluide le parcours des usagers.

- M. BARRAULT intervient : « Pour l'accueil physique à l'entrée, le premier contact est l'agent de sécurité. Est-t-il prévu un axe d'amélioration pour aider les personnes n'arrivant pas à s'exprimer ou développer leur problème au premier contact avec l'agent de sécurité ? En effet beaucoup de nos usagers se rendent à la préfecture dans le souhait de trouver des éléments d'informations, et cherchent à être renseignés quant à leur démarche administrative. Hors les usagers ne peuvent plus rentrer pour obtenir ces informations s'ils n'ont pas rendez-vous. »



- Le secrétaire général de la préfecture répond que c'est une question récurrente, il s'agit d'assurer la sécurité des usagers et des agents tout en laissant pénétrer dans l'enceinte tous les usagers qui ont effectivement un rendez-vous, peu importe la nature de celui-ci. Une réflexion est en cours concernant une réorganisation du hall d'entrée. Cela est compliqué du fait de la réglementation et des normes en vigueur. La zone des guichets de la préfecture est un lieu ouvert sur le hall, donc potentiellement bruyant. Il est donc important d'essayer d'isoler phoniquement les différents points. La réflexion concerne également la gestion des flux des personnes.
- M. BARRAULT répond : « Merci de prendre cela en compte, et le fait de réfléchir à cela aujourd'hui est très bien. Réorganiser cette entrée est important, car en effet ce problème est fréquent. Les usagers viennent à la préfecture pour trouver un contact avec un agent, étant donné qu'ils n'arrivent pas à en avoir un par messagerie électronique ou appel téléphonique. »
- Le secrétaire général de la préfecture précise que la majorité des personnes ont aujourd'hui des smartphones, peu importe leur origine, qu'ils parlent français ou non. Cela est vrai pour une partie de la population, mais pas pour tous ceux qui se déplacent en préfecture.
- Un représentant des usagers intervient : « Lors d'une venue à la préfecture pour une réunion ou un comité, on se retrouve à attendre à l'entrée des usagers qui ont rendez-vous aux guichets. Il faudrait repenser le système d'attente selon les heures de rendez-vous mais également selon la nature de la venue. Surtout en temps de crise sanitaire. »
- Le secrétaire général de la préfecture précise qu'il existe déjà une gestion des files d'attente, et des dispositifs existent à cet effet. Concernant le contexte sanitaire, cela dépend également du bon vouloir de chacun, même si les règles sanitaires sont souvent répétées par les agents de la sécurité. L'objectif est de séparer totalement les deux flux, d'une part l'utilisateur venant pour une démarche ciblée, et d'autre part l'utilisateur venant pour un motif particulier tel qu'une réunion se tenant dans les locaux de la préfecture. Il y aura une entrée séparée et particulière pour ces derniers, et ce de manière définitive, avec remise de badge « visiteurs ». Cela est difficile de par l'architecture du bâtiment, mais le travail est progressif, tout en prenant en compte toutes les normes d'évacuation et d'incendies obligatoires.

L'ensemble de ces éléments sont intégrés dans les axes d'amélioration évoqués, avec la réorganisation au niveau de l'accueil des usagers, par exemple en installant un affichage extérieur visible même quand la préfecture est fermée. Il existe différentes pistes visant à faciliter l'accueil de l'utilisateur. Un certain nombre de projets sont en cours pour arriver à fluidifier et augmenter l'efficacité de l'accueil de tout le monde tout en respectant les exigences de la sécurité des personnes et des bâtiments.

3. Perspectives 2021 de labellisation Qual-e-pref

En [page 18](#) un schéma décrit les huit modules constitutifs du référentiel Qual-e-pref. La préfecture du Val-d'Oise a choisi de se concentrer sur le module 1 « relation générale aux usagers » et sur le module 2 « « délivrance de titres –hors étrangers » en 2021.

En [page 19](#) il est rappelé les axes de travail pour le module 1, dédié à l'accueil physique, téléphonique, échanges par écrit avec les usagers. Le module 1 comporte vingt engagements.

En [page 20](#) il est rappelé que le module 2 concerne les titres cartes nationales d'identité, passeports, certificats d'immatriculation de véhicules, permis de conduire. Le module 2 comporte trois engagements.



Sur la page 21 le cycle d'amélioration continue du système qualité de la préfecture est présenté sur la base de la roue Deming pour les étapes : planifier, dérouler, contrôler, agir (cycle PDCA).

En complément concernant l'étape de planification, la politique qualité de la préfecture pour 2021 est présentée aux représentants des usagers. La politique qualité présente le principe de la démarche et les intérêts pour les usagers de cette labellisation, ainsi que l'ensemble des engagements des modules 1 et 2.

Le secrétaire général de la préfecture indique qu'il doit quitter la réunion et présente ses excuses aux participants et remerciant chacun pour sa présence et sa participation.

Le planning de projet de labellisation est présenté en page 23, avec comme objectif pour 2021 la réussite de l'audit de labellisation en décembre 2021.

4. Questions diverses

La parole est ensuite donnée aux participants à partir de la page 24 dédiée aux questions diverses.

- M. RISSEY demande si la préfecture pourrait ajouter dans la démarche qualité, la transmission des documents plus tôt que la veille au soir avant le comité, et également éviter une erreur dans le code de connexion à la visio-conférence toutefois rectifiée par un nouvel envoi par messagerie électronique quelques minutes avant la réunion.
- La responsable qualité présente ses excuses pour le retard dans l'envoi des documents de présentation de la réunion. Il est souhaitable que les éléments soient transmis une semaine avant le prochain comité du premier semestre 2022. Compte-tenu du délai court pour consulter les documents, si d'autres questions ou suggestions émergeaient le service qualité de la préfecture serait à la disposition des participants à la réunion pour leur répondre.
- M. CHAILLOT demande : « Avez-vous pour projet d'inclure la délivrance des titres étrangers dans votre démarche qualité ? il s'agit d'une grande partie de la population se rendant la préfecture. »
- La responsable qualité indique que la préfecture a pour projet d'augmenter le périmètre d'application de la labellisation, une réflexion sera lancée sur le choix du module. Le module 3 concernant les titres étrangers serait pertinent pour les activités de la préfecture du Val-d'Oise, d'autres modules peuvent aussi être envisagés (hormis le module 8 qui concerne uniquement la préfecture de police de Paris). Toutefois pour l'instant la préfecture ne s'engage sur aucun délai ni sur aucun module, il ne s'agit encore que d'une réflexion, la première étape de décembre 2021 étant déjà un premier objectif.

Clôture de la réunion

La responsable qualité et la cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire de la préfecture remercient les participants pour leur présence, leur écoute, leur participation et leurs questions.

Les participants remercient les organisateurs de la réunion.

Le service qualité se rapprochera des participants pour leur transmettre le compte-rendu des échanges de cette réunion du comité local des usagers du 08 septembre 2021.

Le prochain comité local des usagers de la préfecture du Val-d'Oise se déroulera lors du premier semestre 2022.



Plan d'actions de sortie de la réunion du comité local des usagers de la préfecture du Val-d'Oise

<u>Origine</u>	<u>Actions</u>	<u>Responsable</u>	<u>Délais</u>
CLU du 10/03/2021	Organiser un prochain comité local des usagers en visio-conférence plutôt qu'en audio-conference.	Responsable qualité	30/09/2021 Terminé
CLU du 10/03/2021	Présenter les engagements et l'avancement par engagement dans le CLU du 2 ^d semestre 2021.	Responsable qualité	30/09/2021 Terminé
CLU du 10/03/2021	Présenter les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers au prochain comité local des usagers.	Responsable qualité et responsable du bureau de la relation à l'utilisateur	30/09/2021 À finaliser
CLU du 08/09/2021	Organiser le prochain comité local des usagers au second semestre 2022 en transmettant les documents présentés une semaine avant la réunion.	Responsable qualité	30/04/2022
CLU du 08/09/2021	Mettre en place un indicateur qui permettrait de suivre le temps d'attente téléphonique avant réponse du standard de la préfecture.	Responsable qualité et pôle moyens numériques et accueil	31/12/2022
CLU du 08/09/2021	Réflexion à engager sur l'ajout du module 3 dans le champ de la démarche qualité de la préfecture.	Secrétaire général de la préfecture	31/07/2023

Le secrétaire général,

Maurice BARATE

Objet : Liste des destinataires pour l'invitation au comité local des usagers de la préfecture du Val-d'Oise du 08/09/2021

Membres du périmètre de la préfecture du Val-d'Oise :

- M. Maurice BARATE, secrétaire général
- Mme Fadila BOUZIANE, cheffe de la mission performance et lutte contre la fraude départementale
- M. Philippe BRUGNOT, directeur de cabinet du préfet
- M. Patrick CALVEZ, directeur des migrations et de l'intégration (DMI)
- Mme Marie-Cécile COURTOIS, directrice coordination et de l'appui territorial (DCAT)
- M. Jean-Marc DARBOIS, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC)
- M. Dominique DEBOISSY, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)
- Mme Muriel LARDY, directrice de la citoyenneté et de la légalité (DCL)
- M. Denis LIP, chef du centre d'expertise et de ressources des titres (CERT)
- Mme Ludivine MOREAU, référente SGCD auprès de la préfecture
- Mme Hélène ROSE, responsable qualité et adjoint mission performance

Membres experts :

- M. Alain ABBAS, groupe la Poste, délégué aux relations territoriales du Val-d'Oise
- M. Jean-Sébastien BARRAULT, directeur du PIMMS de Maison de services au public Cergy et de Garges-Sarcelles
- M. Abdellah BOUKELLAL, directeur territorial de l'OFII

Membres représentants les usagers de la préfecture :

- M. Georges CAPDEBOSCQ - délégué départemental défenseur des droits
- M. Paul CHAILLOT, Secours Catholique du Val-d'Oise
- M. Bernard DHAILLY, représentant de l'association familiale de défense des consommateurs environnement
- M. Daniel FARGEOT, président de l'Union des Maires du Val-d'Oise et logement 95
- Mme Angélique GIRARDIN, présidente de la Fédération des Malades et Handicapés du Val-d'Oise
- Mme Marie HUSTACHE, représentant de l'association Union départementale des associations familiales UDAF
- Mme Véronique LORQUIN, représentante de l'association Du côté des femmes
- M. Pascal PRAT, président du Centre National des Professions de l'Automobile CNPA du Val-d'Oise
- M. Pascal RISSEY, UFC Que Choisir / Vallée de Montmorency

Pref'érons la qualité pour la satisfaction des usagers.

Cergy-Pontoise, le 29 juillet 2021,

L'amélioration de la relation avec les usagers est une priorité du ministère de l'Intérieur qui, à travers le déploiement des démarches de certification, organise une action d'amélioration continue. La démarche qualité permet ainsi de veiller à la satisfaction des usagers mais aussi de perfectionner nos pratiques internes tout en respectant les exigences du référentiel Qual-e-pref 2019.

Cette démarche de labellisation qualité contribue à l'amélioration de la relation entre les usagers et l'État avec,

- la mise à disposition d'informations actualisées à destination des usagers,
- une attention quant à la qualité des réponses et des documents fournis aux usagers et aux respects des délais impartis,
- le maintien des points numériques et de l'accompagnement des usagers sur place,
- une simplification des démarches en ligne.

S'appuyant sur cette volonté, les services de la direction des migrations et de l'intégration (DMI), de la direction de la citoyenneté et de la légalité (DCL), du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) permis de conduire, avec le soutien du cabinet, du secrétariat général commun départemental (SGCD) et de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire, ont pour objectif d'obtenir la reconnaissance de ces engagements avec l'obtention de cette labellisation à horizon décembre 2021, sur les modules « relation générale avec les usagers » et « CERT Permis de conduire ».

Dans ce contexte, le référentiel Qual-e-pref définit des outils d'aide au pilotage de la politique pour organiser au sein de la démarche qualité :

- les responsabilités,
- l'organisation documentaire,
- la formation du personnel,
- l'implication des collaborateurs,
- le comité des usagers.

Ces outils de pilotage contribuent à la mise en œuvre des activités des modules 1 et 2 suivants :

Améliorer l'accueil des usagers, en :

- informant sur les conditions de fonctionnement de nos services,
- garantissant un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal,
- étant à l'écoute des usagers pour progresser,
- formant nos agents pour améliorer notre qualité de service,
- orientant nos usagers vers le bon service pour les prendre en charge,
- veillant au confort des espaces d'accueil et d'attente,
- limitant l'attente en adaptant notre organisation.

Partager efficacement les informations, en :

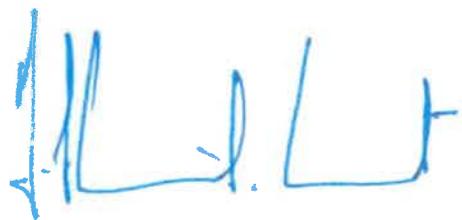
- informant les usagers de manière simple et les mettant en relation avec un agent grâce au serveur vocal interactif (SVI) local,
- informant de la mise à disposition d'un serveur national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers),
- répondant à tous les appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum le temps d'attente,
- facilitant la navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet,
- délivrant une information administrative numérique fiable,
- facilitant les démarches en ligne grâce à une offre de service numérique,
- facilitant les démarches en ligne sur les demandes de titres,
- mettant à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé,
- rédigeant des courriers et courriels compréhensibles et complets,
- répondant dans un délai annoncé et maîtrisé,
- assurant la traçabilité des courriers et mails de demande d'informations pour réduire les délais,
- communiquant de manière active sur au moins les réseaux sociaux Facebook et Twitter,
- garantissant la fiabilité des informations diffusées sur les réseaux sociaux.

Délivrer les titres des usagers (hors étrangers), en :

- contactant l'utilisateur en cas d'incomplétude de son dossier,
- s'organisant pour délivrer les titres dans un délai raisonnable,
- sécurisant la délivrance des titres grâce aux actions de lutte contre la fraude organisée.

Je remercie chacun d'entre vous pour son engagement dans cette démarche qualité et de veiller dans sa mission à l'amélioration continue de la relation avec nos usagers.

Le préfet,



Amaury de SAINT-QUENTIN

	CER-ENR-024 rev 00 : Modèle de courriel type	
	<u>Engagement Qual-e-pref :</u> III – engagements de service Module 1 – courriers et courriels	<u>Services concernés :</u> • Préfecture
	1 sur 1	

Bonjour,

Vous nous avez adressé un courriel le... concernant le xxxxxx....

A cet effet,, vous indiquez.....

Sachez que la préfecture du Val d'Oise est engagée dans une démarche qualité de service de l'usager..

Cordialement,

Prénom NOM de l'agent (dans le cas d'une demande d'information générale)

Préfecture du Val d'Oise

Secrétariat général

Mission / service XXXXX

tel : 01.34.20.95.95

mail : xxxxxxx@val-doise.gouv.fr

Site internet de la préfecture du Val-d'Oise : <https://www.val-doise.gouv.fr/>



**PRÉFET
DU VAL-D'OISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général
Mission / service**

Affaire suivie par :

Cheffe de la xxxx
xxxx XXXXXX
Tel: 01.34.20.XXXX
xxxx.xxxxxx @val-doise.gouv.fr

Objet du courrier :
Xxxxxxxx

Cergy-Pontoise, le 06/08/2021,

Monsieur,

xxxxxx

xxxxx

xxxxxxx

xxxxxxxx

Je vous prie d'agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Qualité du signataire

Prénom NOM du signataire

Coordonnées du destinataire :

Monsieur xxxx xxxxx
Xxxxx
xxxxxx
95031 Cergy-pontoise CEDEX