



PREFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

Affaire suivie par Marion DANIEL
marion.daniel@val-doise.gouv.fr

Cergy-Pontoise, le 13 octobre 2015

COMPTE-RENDU DU COMITE DES USAGERS DU 8 OCTOBRE 2015

Le 8 octobre 2015, sous la présidence de Monsieur BARNIER, secrétaire général de la préfecture, s'est réuni le comité des usagers de la démarche qualité.

Etaient présents :

Représentants des usagers :

- M. Christian DIDELET, *Directeur de cabinet de la mairie de Persan,*
- Mme Claudine SOULIER, *Directrice des affaires générales de la mairie de Pontoise*
- Mme Nathalie DECOCK, *Directrice des affaires générales de la mairie de Marines*
- Mme Evelyne BOSSU, *Conseillère municipale, adjointe au maire de Chars*
- Mr Rabah LABIED, *Président de l'association « Nous français issus de l'immigration »*
- Mr MOUFAKIR, *membre de l'association « Nous français issus de l'immigration »*
- Mme Aïssatou SISSOKO, *Présidente de l'association « femmes africaines du Val d'Oise »*
- Mr Gérard GROS, *« fédération des malades et handicapés du Val d'Oise »*
- Mr Jean-Pierre GRESSIER *« fédération des malades et handicapés du Val d'Oise »*
- Mr José CORREIA, *gérant de l'auto-école « FPCS » à Cergy*

Préfecture :

- Mr Jean-Simon MERANDAT, *Directeur de cabinet du préfet*
- Mme Marie-Cécile COURTOIS, *Chef du service de la coordination des actions de l'État,*

- Mme Hélène SOISSONS, *Chef du service de la citoyenneté et des professions réglementées,*
- M. Olivier PRIEUR, *Chef du bureau des usagers de la route,*
- Mme Patricia FAUCHI, *Chef de la mission accueil des usagers*
- Mme Annabelle RODRIGUES, *Chef du bureau de la communication interministérielle*
- Mme Chantal MENEGHETTI, *Chef du bureau du contentieux des étrangers et de la lutte contre le travail illégal*
- Mme Véronique DEFOIVE, *Chef de la mission contrôle de gestion et qualité*
- Mme Marion DANIEL, *Responsable qualité*

Ordre du jour

- Présentation de la stratégie digitale de la préfecture
- Présentation du compte Twitter de la préfecture
- Présentation du parcours de l'utilisateur en préfecture
- Présentation de la démarche Qualipref 2.0
- Bilan des indicateurs
 - Bilan de l'enquête de satisfaction sur l'accueil physique et téléphonique
 - Résultat des indicateurs
- Bilan des fiches de réclamations et suggestions
- Présentation de la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.
- Questions diverses

Monsieur Barnier ouvre la séance en faisant un rappel de la démarche qualité au sein de la préfecture du Val d'Oise et du rôle du comité des usagers. Il propose ensuite un tour de table afin que les participants puissent se présenter, notamment en raison de la présence de nouveaux représentants des usagers.

1- Présentation de la stratégie digitale de la préfecture

Mr Merandat présente la stratégie digitale de la préfecture du Val d'Oise.

Depuis le 13 octobre un réseau wifi gratuit et illimité est disponible au sein de la préfecture. Une application mobile « Préfecture 95 » va être proposée pour le début de l'année 2016. Complémentaire au site internet, elle vise à proposer des informations et des services pratiques aux usagers. La préfecture du Val d'Oise est la première en France à se lancer dans cette démarche. Mr Merandat présente les différentes démarches qu'il sera possible d'accomplir avec cette application.

Mr Barnier demande un retour sur l'utilisation de l'application mobile lors du prochain comité des usagers.

Mr Gros demande s'il est possible dans la rubrique relative à l'hygiène des restaurants d'ajouter s'ils sont accessibles ou non aux personnes à mobilité réduite.

2- Présentation du compte Twitter de la préfecture

Mme Rodrigues présente le compte Twitter de la préfecture. Twitter informe les abonnés de la préfecture en temps réel des actions des membres du corps préfectoral et des différents partenaires de l'Etat ainsi que les réunions en cours, les coulisses de la préfecture et les différentes actions réalisées pour les usagers.

Mme Meneghetti pose la question du droit à l'image pour les personnes prises en photo. Mme Rodrigues répond que les photos de groupe sont généralement prises de dos et que lorsque des personnes sont prises en photo de face elles peuvent s'y opposer mais que cela arrive rarement.

3- Présentation du parcours de l'étranger en préfecture

Mr Barnier rappelle la mise en place du guichet unique pour les demandes d'asile, la préfecture du Val d'Oise expérimentant le dispositif suite à la réforme du droit d'asile.

Mme Fauchi présente le parcours d'un usager en préfecture via des photos, le grand nombre de participants ne permettant pas une visite physique du hall d'accueil.

Mr Prieur précise qu'un usager qui a besoin de faire des démarches pour une carte grise et un permis de conduire peut avoir un seul ticket afin de réduire son temps d'attente.

Mr Gros souligne le fait que le guichet mis à disposition des personnes à mobilité réduite à l'accueil général est mal indiqué et que de ce fait les personnes prioritaires ne vont pas spontanément se présenter à ce guichet. Mme Defoive souligne le problème des personnes qui ont un handicap non visible. Il est convenu que l'affichage pour les personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap est à revoir afin de le rendre plus visible.

4- Présentation du référentiel Qualipref 2.0

Mme Defoive présente les nouveaux engagements du référentiel et ceux sur lesquels la préfecture du Val d'Oise est engagée. Il a pour objectif d'adapter l'action de la préfecture aux attentes des usagers en matière de numérique. Le respect des engagements concernant l'accueil physique, l'accueil téléphonique, le site internet ou le traitement des courriers et des courriels s'applique désormais à l'ensemble des services en contact avec les usagers

5- Présentation des indicateurs de qualité (voir annexe)

a) La mesure de la qualité de l'accueil au regard des enquêtes de satisfaction

► Enquête sur l'accueil physique

Taux de satisfaction global : 89%

Des suggestions sur les domaines suivants :

- Horaires d'ouverture : une ouverture plus tardive est souhaitée

- Services mis à la disposition des usagers : une qualité moyenne pour les photocopies et les photos ainsi qu'un monnayeur et une borne de certificat de non-gage souvent en panne
- Accueil des Personnes à Mobilité Réduite : l'affichage doit être plus visible

► Enquête sur l'accueil téléphonique

Taux de satisfaction global : 99%

Pas de remarques particulières de la part des usagers

b) Présentation des indicateurs et de leurs objectifs

► Accueil téléphonique : 4 indicateurs avec des objectifs.

► Internet : 2 indicateurs dont 1 avec objectif.

Actions d'amélioration du site internet.

- Accès à la foire aux questions du site service-public.fr depuis le site internet
- Permettre aux usagers de compléter leur dossier par voie dématérialisée : envoi d'une pièce scannée sur une adresse fonctionnelle
- Mise en place d'un accusé de réception électronique pour toute sollicitation par voie électronique

Communication sur les réseaux sociaux

- Rédiger une charte de modération afin de garantir la fiabilité et la réputation des contacts abonnés
- Modération des pages

► Réponse aux courriers, courriels, demandes d'informations, réclamations et suggestions : 6 indicateurs avec des objectifs.

Les indicateurs mesurés au 1er et au 2^{ème} trimestre sont à l'objectif. Cependant l'audit interne a révélé que certains courriels n'obtiennent pas de réponse dans les délais.

Mme Defoive présente la nouvelle saisine par voie électronique (SVE) qui va entrer en vigueur le 13 novembre 2015. Il est désormais possible pour l'utilisateur d'adresser ses demandes, déclaration, informations ou documents par voie électronique aux services de la préfecture qui disposent à cette fin d'une adresse électronique dédiée. Mr Barnier ajoute que la saisine de l'administration par voie électronique va devenir la règle.

► Usagers de la route : 6 indicateurs avec objectifs

Concernant les immatriculations, les objectifs sont atteints. En revanche, concernant les permis de conduire, le service a connu une période de sous-effectif (maternité, maladie, vacance temporaire de poste) et a vu son activité moyenne en forte augmentation par rapport à 2014. Les délais de traitement hors guichet (pour les permis obtenus suite à une réussite à l'examen) ont fortement augmentés entre avril et août. Les actions mises en place permettent une amélioration sensible au mois de septembre.

► CNI et passeports : 2 indicateurs avec objectifs

6-Bilan des fiches de réclamation et suggestions

Madame Daniel présente le bilan. Le nombre de fiches est en hausse par rapport à l'année 2014 : 69 fiches ont été reçues de janvier à septembre 2015 contre 59 en 2014 pour la même période. Le nombre de fiches positives est en augmentation de même que les demandes d'information. Le nombre de fiches négatives reste constant.

Est présenté aux participants un échantillon de fiches de réclamations et suggestions.

Principales remarques relevées sur les fiches :

► Points positifs

- Qualité de l'accueil, des explications et des réponses données
- Professionnalisme et courtoisie des agents

► Points négatifs

- Défaut de courtoisie
- Manque de clarté dans les explications
- Conditions d'attente devant la préfecture et horaires d'ouverture

Mr Prieur ajoute que des actions de sensibilisation sont menées auprès des agents du bureau des usagers de la route quant à la qualité de l'information délivrée.

7- Présentation de la communication d'urgence en cas d'évènement majeur

La présentation de la communication en cas d'évènement majeur est assurée par Mme Defoive, le SIDPC n'ayant pu assister à la réunion.

- L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j, 24/24h. Il est fait un rappel des formations prévues à cet effet
- L'information des élus locaux, du grand public et des médias moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental. Un communiqué de presse écrit suite aux alertes météos du début d'année est présenté
- L'activation de la cellule d'information du public : présentation de la cellule, des membres, de son rôle
- Présentation des exercices de communication d'urgence

8- Questions diverses

Mr Labied demande s'il est possible de mettre en place pour le bureau du séjour des rendez-vous le matin et de fermer l'après-midi pour traiter les dossiers. Mr Barnier répond que le système de prise de rendez-vous se développe de plus en plus. Cependant, pour les usagers étrangers, la prise de rendez-vous peut avoir pour effet d'allonger le temps d'attente d'usager puisque les plages horaires sont rapidement occupées.

Le réseau « Education sans frontière » a demandé par email à connaître les statistiques sur le nombre de demandeurs, le nombre de dossiers traités, les délais, les temps d'attente et les évolutions des moyens humains.

Mr Barnier remercie les participants de leur présence et annonce vouloir mettre en place un comité des usagers deux fois par an afin de pouvoir faire vivre davantage la démarche. Le prochain aura lieu au printemps 2016.

Il rappelle la prochaine tenue de la semaine de l'innovation et la journée du 13 octobre où les différents partenaires vont venir présenter leurs projets en matière d'administration électronique.

Le Secrétaire Général

A stylized blue stamp with the word "signé" in a bold, sans-serif font. The stamp has a slight shadow and a textured appearance, giving it the look of a physical stamp.

Daniel BARNIER

Internet des services de l'Etat dans le département : <http://www.val-doise.gouv.fr>

CS 20105 - 5, avenue Bernard Hirsch - 95010 CERGY-PONTOISE CEDEX – Tél : 01.34.20.95.95 – Fax : 01.77.63.60.11

La préfecture est engagée depuis plusieurs années dans le développement de la démarche « qualité ».