

Mission performance

Bastia, le 7 décembre 2020

Affaire suivie par : Séverine PLACE
Tél : 04 95 34 52 86
Courriel :

Ordre du jour

Comité local des usagers 2020

Lieu : Préfecture Haute-Corse

Date : Mercredi 9 décembre 2020 à 10 H00
(Salons du préfet)

Participants :

Secrétaire général	Communication
Direction de la Direction de la citoyenneté et des libertés publique	Délégués du défenseur des droits
DDFIP	FALEP
Associations Leia, UDAP	ADiL
Opra	

Ordre du jour :

- **Rappels sur la démarche qualité et la labellisation Qual-e-Pref ;**
- **Agendas 2021 ;**
- **Bilan des indicateurs qualités 2019-2020 ;**
- **Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 ;**
- **Présentation des actions réalisées en 2020 et propositions;**

PRÉFET DE LA HAUTE-CORSE

PRÉFECTURE

Bastia, le 9 décembre 2020

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Service des ressources et de la performance
Mission performance.
Référence à rappeler : SG/SP
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE
Tél : 04.95.34.52.86
Mél : séverine.place@haute-corse.gouv.fr

COMITE LOCAL DES USAGERS
Qua e pref
Mercredi 9 décembre 2020

LISTE DES PARTICIPANTS

Sous-préfecture/Direction/ Bureau/ Service	Représentant	Emargement
• Chargée de la communication <i>Assistante</i>	<i>Alice Anne Cabrol</i>	<i>OK</i>
• DCLP-Direction		
• DCLP-BLP	<i>Vileccia</i>	<i>[Signature]</i>
• DCLP-BERGJ	<i>Narina-Dea Filippi</i>	<i>[Signature]</i>
• DCLP-BMRU	<i>Nicolas PLACE</i>	<i>[Signature]</i>
• Mission performance	<i>Place</i>	
• UDAP		
• FALEP	<i>Alain Carrière</i>	<i>[Signature]</i>
• OPRA	<i>VIGNALI SABINE</i>	<i>[Signature]</i>
• ADIL	<i>CORBIER Jean</i>	<i>[Signature]</i>
• Ufc Que Choisir	Excusé	
• Ddfip	<i>Christine Puffe le...</i>	<i>[Signature]</i>
• Association Leia	<i>Christine Puffe le...</i>	
• Association Ava Basta	<i>Directrice adjointe (Mme RAO)</i>	<i>[Signature]</i>
• Udaf	<i>Tzézouze A. Franchini</i>	<i>[Signature]</i>
• Apf	Excusé	
• Délégués défenseur des droits	<i>Christine Guichet...</i>	<i>[Signature]</i>
•		
•		

Vous pouvez consulter les informations sur :





**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Mission performance**

Référence à rappeler : SG/SP
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE
Tél : 04.95.34.52.86
Mél: séverine.place@haute-corse.gouv.fr

Compte-rendu
**COMITE LOCAL DES USAGERS
du 9 décembre 2020**

Lieu Préfecture de Bastia -
Date 15/01/2021

Participants:

Association AVA BASTA- Mme RAO
Association OPRA- Mme Sabine VIGNOLI,
FALEP, M. CARRIERE
Agence départementale d'information sur le logement,
M. CORDIER
UDAF, Mme FRANCHINI
Délégué défenseur des droits de la Haute-Corse,
M. GUICHETEAU

Secrétaire général de la préfecture: M. LAVIGNE
Responsable de la mission performance : Mme Place
Assistante de communication Mme CABROL
Chef de bureau par interim BMRU : M.Place
Cheffe de bureau du BLP : Mme LECCIA
Cheffe de bureau du BEJRG : Mme FILIPPI

Représentante de la Direction départementale des finances
publiques de Haute-Corse: Mme QUEFFELEC,

Excusés :

Association UFC que Choisir de Haute-Corse
AFP, association des Paralysés de France, M. ALESSANDRI

Ordre du jour

Rappel sur la démarche qualité et l'agenda 2021,

- Bilan des indicateurs de la démarche qualité 2020 ;
- Présentation de l'enquête de satisfaction ;
- Présentations des actions réalisées en 2020 et propositions ;

Ouverture de la séance :

Le mercredi 9 décembre 2020, Monsieur Lavigne, Secrétaire général de la préfecture, ouvre la séance. Un tour de table est effectué pour la présentation des différents membres présents.

Il rappelle que l'instance du CLU est une instance de consultation, de partage des informations générales. Elle permet de présenter et d'échanger également sur les nouveaux dispositifs tels que les Frances services (dont l'état est co-financeur avec la poste) et sur l'activité des autres dispositifs tels que les points d'accueil numériques en sous-préfecture et en préfecture.

La discussion est axée sur l'expansion des Frances service (sur une vingtaine de cantons) en développant l'esprit du guichet unique.

ADRESSE POSTALE : Rond-point Maréchal Leclerc de Hautecloque 20401 BASTIA CEDEX 9
Téléphone : 04 95 34 50 00 - Télécopie : 04 95 31 64 81 - Courriel : prefecture@haute-corse.gouv.fr
Site Internet de l'État : www.haute-corse.gouv.fr
Accueil du public du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30

Cette réunion est également l'occasion de présenter l'enquête de satisfaction conduite auprès des usagers en novembre 2020.

I. Rappels sur la démarche qualité et agenda 2021 de « Qual e pref » :

Un bref historique de la démarche qualité : elle s'inscrit dans le plan national de modernisation et de simplification pour les usagers qui permet aux préfetures et sous-préfetures de pouvoir s'engager sur la qualité de la relation avec l'utilisateur, la qualité de la délivrance des titres CNI/Passeport ainsi que la qualité de la délivrance des titres relatifs aux séjours.

Elle répond à l'accompagnement attendu sur les nouvelles démarches en ligne (permis étrangers ...), à l'adaptation des attentes émanant des usagers et à l'amélioration des réponses aux courriels et courriers des usagers.

2019 : Obtention du label « Qual e pref » ;

2021 : Reconduction de la labellisation: audit interne (mai 2021) et audit externe Socotec (juillet 2021);

Le dispositif mis en place pour respecter les engagements « Qual e pref » est régulièrement contrôlé par l'organisme certificateur (Socotec).

II. Bilan des indicateurs de la démarche qualité 2020:

Il convient de noter, une performance des indicateurs comparativement à 2019.

Les points-clés des résultats des indicateurs reposent sur des points forts (accueil téléphonique, réseaux sociaux, connexion internet , mise à jour internet, délai des premières demandes des séjours, taux d'appels aboutis), sur des points faibles (taux de dossiers fraude, délai de mise à disposition des CNI/passeport) et sur des points sensibles (délai de renouvellement des séjours, le taux de réponse aux courriels).

Ces points devront faire l'objet d'une attention particulière .

III. Présentation de l'enquête de satisfaction :

Réalisée en novembre 2020, l'enquête de satisfaction représente un échantillon de 150 usagers.

À l'instar de 2019, l'avis général sur l'accueil est très positif : 88 % des usagers estiment être satisfaits.

Les axes de fragilité portent sur la méconnaissance des réseaux sociaux de la préfecture, des France service, sur l'accessibilité des informations sur le site Internet et sur la clarté et le délai de réponse des courriels.

Les axes forts s'articulent autour de l'accueil physique, téléphonique, les points d'accueil numériques, les réclamations suggestions (86,7 % déclarent ne pas faire de réclamations)

IV. Le plan d'actions de la démarche qualité :

Dans le cadre de cette démarche qualité, les différentes équipes et services de la préfecture, s'inscrivent dans un plan d'actions évolutif :

Pour les relations avec les usagers :

Accueil physique : guichet/Pan :

❖ Améliorer la signalétique via des panneaux d'affichage électronique ;

Appel téléphonique :

❖ Répondre aux appels de manière attentive ;

❖ Suivre le taux d'appels aboutis et actualiser le serveur vocal interactif (SVI) ;

Formation des nouveaux personnels arrivants et ceux n'ayant pas bénéficié de formation « métiers + qual e pref » en 2020-

❖ Suivre les formations mises en place par le Bureau des ressources humaines et dans les services pour l'ensemble des 99 engagements qui nous concernent ;

❖ Développer le tutorat (guide, note de service) ;

Courriers/courriels/réclamations :

- ❖ Communiquer davantage sur la possibilité de faire une réclamation sur internet via l'onglet « contact » ;
- ❖ Apporter des réponses simplifiées, plus claires aux usagers ;
- ❖ Actualiser les accusés de réception des boîtes fonctionnelles

Internet/réseaux sociaux :

- ❖ Corriger la position sur google du site des services de l'état ;
- ❖ Développer un outil d'aide en ligne pour accéder plus facilement aux informations ;

Pour la délivrance des titres CERT Cni/Passeport :

- ❖ Améliorer la performance des indicateurs pour le Cert : CNI/passeport : ratio d'efficacité et délais de délivrance des titres ;

Pour la délivrance des titres Séjours :

- ❖ Améliorer la performance des indicateurs: fraude, renouvellement des séjours
- ❖ Respecter les délais des rendez-vous Internet : < à 2 mois
- ❖ Actualiser régulièrement le site Internet et faciliter l'accès aux informations des usagers

V. Présentation des Frances services:

Les France Services ont été mis en place fin 2019, avec l'inauguration de l'espace de Calacuccia. L'objectif est d'accompagner les usagers sur l'ensemble des démarches administratives qui relèvent de 9 opérateurs (CAF, CNAM, CNAV, MSA, AGIRC-ARRCO, Pôle Emploi, Caisse de retraites, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Justice, direction générale des finances publiques).

En Haute Corse, huit France Services ont été ouvertes sur le territoire dont la MSA (Ponte leccia et un site itinérant avec l'usage d'un Camping Car) et sept d'initiative postales (Calacuccia et Castello Di Rostino, Luri, Calenzana, Patrimonio, Ventiseri, Cervione)

L'objectif 2022, est de labelliser au total 20 France Service en Haute-Corse.

Les éléments d'intervention des participants :

S'agissant de l'enquête de satisfaction , un membre du CLU (OPRA) s'est étonné de la diffusion de cette enquête.

Il a été précisé que celle-ci a bien été diffusée à l'ensemble des membres du CLU lors de son lancement début novembre.

Plusieurs membres ont souligné les nombreuses difficultés rencontrées notamment lors du confinement dans les domaines de :

- ❖ l'accès physique à la préfecture pour des renseignements, notamment pour les personnes en situation de précarité (fracture numériques, retraités) qui n'ont pas obtenu de réponse lors du confinement;
- ❖ l'accès via le tout numérique qui pose de réelles difficultés aux associations face à des usagers qui ne disposent pas d'Internet, notamment l'accès aux prises de rendez-vous et ne disposent pas également de boîtes mails. Comment les usagers peuvent-ils prendre rendez-vous ?

Toutes les informations données à l'utilisateur renvoient vers une adresse mail ou le site des services de l'état.

À ce propos est évoqué la déshumanisation de l'accès des usagers : pourquoi les services publics ne sont pas ouverts ? Pourquoi ne répondent-ils pas ?

Le confinement a contribué **au creusement des inégalités, à l'accroissement de la fracture sociale et à la limitation de l'accès aux droits qui s'est traduit par :**

- ❖ l'absence de réponses ou le retard au niveau des courriels notamment au service des séjours et dans d'autres services de l'Etat (DDFIP). Ce mode de communication est insuffisant car certains usagers ne savent pas les traiter. L'usage téléphone ou des textos paraît plus simple (utilisé pour les renouvellements des séjours);
- ❖ le problème de l'accès à l'ANTS, à ses interlocuteurs et aux nombreuses scories non résolues ;

Le Secrétaire général apporte plusieurs éléments aux constats décrits par les membres du CLU. En premier lieu, l'administration du numérique et la totale dématérialisation (étendue bientôt aux naturalisations et aux séjours) posent des difficultés face à la détresse numérique.

En second lieu, lors du confinement « un black out » a été vécu par les services face à la situation exceptionnelle et inédite de la covid.

En troisième lieu, il a fallu s'organiser sur une période relativement courte. La période du confinement a été complexe pour l'ensemble des services et a induit un retard dans l'instruction des dossiers notamment aux séjours. Après cette période, il a fallu rattraper ce passif, traiter le retard et les affaires courantes.

Par ailleurs, les différents services présents, apportent des précisions :

- Le Bureau des libertés publiques mentionne que le service a dû reporter 3 mois de rendez-vous, ce qui a représenté plus de 800 rendez-vous.

En outre, il a été confronté à une absence ou des changements de coordonnées des usagers (téléphone ou adresse). Ce qui a pu expliquer l'absence de réponse du service.

- Le bureau de la modernisation et de la relation aux usagers atteste du même constat. Le problème de l'actualisation des coordonnées rend difficile la réponse et le traitement du dossier de l'utilisateur.

- Le service de la communication précise également que pendant la période du confinement, les réseaux sociaux de la préfecture ont été particulièrement actifs avec un relais auprès des services. De plus, un travail journalier d'actualisation du site a été conduit afin que les informations soient mises à jour quotidiennement, même s'il convient de reconnaître que le site peut être amélioré.

- La DDFIP mentionne que des efforts ont été conduits également à leur niveau avec un accès au service sans rendez-vous.

Le relevé de décisions :

Compte tenu des éléments évoqués, il est acté la prise en compte des propositions suivantes:

- l'amélioration de la communication entre les membres du CLU et les services sur des dossiers d'utilisateurs ;
- la désignation d'un référent par service, joignable par les associations ;
- la limitation des informations figurant sur le site, soit par la mise en place d'une foire aux questions et d'un lien « quoi de neuf ? » pour que l'information soit plus accessible directement sur le site, soit par une notification sur les changements opérés sur les réseaux sociaux et sur Internet ;
- une meilleure coordination, notamment pour les prises de rendez-vous des séjours notamment ;
- la communication sur les France services et les nouveaux cantons prochainement concernés ;

Le mercredi 9 décembre 2020, Monsieur Lavigne, Secrétaire générale de la préfecture, clôture la séance en remerciant la participation des différents membres présents.

Pour le préfet
Le secrétaire général


Frédéric Lavigne