

Digne-les-Bains, le 13 septembre 2022

Compte-rendu du comité local des usagers de la préfecture des Alpes-de-Haute-Provence

Le comité local des usagers de la préfecture des Alpes-de-Haute-Provence s'est réuni le mardi 6 septembre 2022 à 14h30 à la préfecture, salle Lehman, sous la présidence de M. Paul-François SCHIRA, Secrétaire général de la préfecture.

Étaient présents :

- Mme Jacqueline KERJEAN , APF France Handicap,
- M. Maurice BOYER , délégué du défenseur des droits,
- M. Gérard ASCHIERI , délégué du défenseur des droits,
- M. Thomas MOLLET , directeur de la citoyenneté et de la légalité,
- Mme Hasmik DAVTYAN , service départemental de la communication interministérielle et de la représentation de l'État,
- M. Jean-Marc FAURE , chef du service du budget, des moyens et de la logistique ,
- Mme Claudine CHABOT , référent qualité par intérim
- Mme Dominique BELLIER, référente qualité
- M. Fabien CEANE, assistant qualité

☺☺☺☺☺

Monsieur le Secrétaire général remercie les membres présents de leur participation à cette réunion du comité local des usagers (CLU).

Il rappelle que la Préfecture s'est engagée en 2019 dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et des services rendus aux usagers, dans le cadre du référentiel ministériel « Qual-e-pref ».

Suite à un audit demandé au ministère de l'Intérieur, la préfecture a été labellisée le 26 novembre 2020, au titre des modules « Relation générale avec les usagers » et « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

Cependant la démarche ne s'est pas arrêtée avec cette reconnaissance et depuis lors, les actions entreprises ont été poursuivies pour maintenir le niveau de qualité atteint et recueillir un retour des usagers. Un audit à mi-parcours de la labellisation va être réalisé le 15 septembre 2022.

Il donne ensuite la parole à Mme BELLIER, référent qualité, qui rappelle aux membres du comité les modules 1 "relation générale avec les usagers" et 7 "communication d'urgence en cas d'événement majeur" du référentiel Qual-e-Pref au titre desquels la labellisation a été obtenue, puis invite M. Fabien CEANE à présenter successivement :

- les résultats de l'enquête anonyme de satisfaction menée auprès du public :

Les résultats des 64 questionnaires (contre 19 en 2021), remplis sur une période de 15 jours, sont les suivants :

- Accès aux informations: une très large majorité d'usagers (83%) n'a pas rencontré de difficultés, puisqu'ils déclarent avoir trouvé les informations sur les conditions d'accès à la préfecture plutôt facilement (41,4%) ou très facilement (41,4%).
- Le serveur vocal interactif (3400), n'est pas un service très utilisé par les usagers. Une seule personne, l'a utilisé.
- le principal problème, s'agissant de l'accueil et de l'information par téléphone, réside dans la difficulté à joindre le standard (80% du public appellent le standard et 20% joignent la préfecture par une ligne directe). Toutefois, les usagers sont très unanimement satisfaits de l'accueil et des informations communiquées par téléphone.
- 2/3 des usagers considèrent que les horaires d'ouverture leur conviennent.
- les observations et suggestions des usagers portent principalement sur la problématique du stationnement aux alentours de la préfecture (le parking est toujours plein), avoir davantage de présence humaine et de contact téléphonique direct (bureau des étrangers).

Mme KERJEAN demande si le questionnaire de satisfaction est en ligne sur le site internet de la préfecture? M. CEANE indique que ce document va être en ligne très rapidement dans l'onglet "Qual-e-Pref" qui a été créé sur le site.

A M. ASCHIERI qui souhaite savoir si les usagers avaient réservé un bon accueil à la personne chargée de recueillir les questionnaires, M. CEANE répond que l'enquête s'était bien passée, les usagers répondaient volontiers. Un nombre conséquent de membres d'association qui accompagnaient des ressortissants étrangers ont répondu au questionnaire.

S'agissant du numéro d'appel 3400 peu utilisé, M. BOYER fait remarquer que ce numéro est très peu connu. M. CEANE indique que ce numéro d'appel est affiché dans le hall de la préfecture mais que d'une manière générale, les serveurs vocaux sont peu utilisés.

Mme KERJEAN estime qu'il est difficile pour un usager résidant loin de la préfecture, d'avoir accès à cette information.

M. le Secrétaire général précise que ce numéro figure sur le site internet de la préfecture.

Concernant le site internet, Mme KERJEAN indique qu'il n'y a pas d'onglet précisant les modalités d'accès à la préfecture par les personnes en situation de handicap.

M. CEANE précise que cette information, indiquant la présence de places réservées aux personnes à mobilité réduite, de la rampe d'accès et de l'élévateur, va figurer très prochainement sur le site internet. L'élévateur a été remis en service dernièrement et son utilisation va être sécurisée afin que les personnes ne se rendant pas en préfecture ne puissent pas l'utiliser et le dégrader.

Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence
8, Rue du Docteur ROMIEU
04016 DIGNE-LES-BAINS CEDEX

Affaire suivie par : Mme Dominique BELLIER
Tél : 04 92 36 72 35
Mél : dominique.bellier@alpes-de-haute-provence.gouv.fr

Immatriculation, permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport – Informations au 3400 (coût d'un appel local)
Accès aux points d'accueil numérique du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30
<http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr> – Twitter  @prefet04 – Facebook  @Préfet-des-Alpes-de-Haute-Provence

M. le Secrétaire général regrette toutefois que l'accès aux informations figurant sur le site internet par les personnes mal voyantes ne soit actuellement pas possible. M. CEANE indique que cela pourrait être étudié en activant un lien vocal avec un smartphone.

S'agissant des 22% d'utilisateurs ayant déclaré avoir des difficultés pour joindre la préfecture, M. CEANE précise que cela est certainement dû à l'encombrement de la ligne du standard en période d'affluence des appels.

M. ASCHIERI souhaiterait qu'un message d'attente soit délivré aux utilisateurs lorsque la ligne est occupée précisant notamment l'existence du n°3400 et proposant un SVI.

Mme KERJEAN suggère que le questionnaire soit complété par une question relative aux raisons pour lesquelles, l'utilisateur a eu des difficultés pour joindre la préfecture.

M. CEANE indique que le questionnaire sera complété en ce sens. Il précise que pour 60 % des utilisateurs, le temps d'attente est jugé satisfaisant et que 98,4 % des utilisateurs relèvent la politesse et la courtoisie de leur interlocuteur. Il précise que certains agents d'accueil sont polyglottes, ce qui facilite les échanges.

Certains utilisateurs souhaiteraient que la préfecture soit également ouverte au public l'après-midi et font état des difficultés de stationnement pour s'y rendre. Ils souhaitent également que les horaires de RDV soient bien respectés.

S'agissant des problèmes de stationnement, M. CEANE indique qu'il pourrait être étudié la possibilité de réserver quelques places en zone bleue.

Concernant l'accueil du public, M. le Secrétaire général précise que depuis la dématérialisation des titres, l'essentiel du public est composé des étrangers et des personnes relevant de la commission médicale qui viennent sur RDV, qui sont tous honorés.

M. MOLLET indique que l'accueil sur RDV, que ce soit pour les visites médicales ou pour les étrangers, diminue les tensions, d'autant plus que les utilisateurs connaissent à l'avance, la nature des documents qu'ils doivent présenter.

M. BOYER fait remarquer que l'accueil à la DDFIP est réalisé de la même manière, sur RDV. Il y a tout de même de l'attente quelquefois car certains dossiers peuvent prendre plus de temps.

M. le Secrétaire général poursuit en précisant que depuis 1 an, l'appel direct des particuliers au service des étrangers n'est plus possible, ce qui a dégagé du temps pour les agents. Ainsi, le délai d'instruction des dossiers a été accéléré (moins de 30 jours pour donner un avis). Seul l'appel au standard demeure.

Le formulaire de saisine est en ligne et les réponses sont apportées par mail.

Le seul RDV physique en préfecture qui est conservé a pour but, la prise des empreintes.

Sur le site de l'ANEF, l'utilisateur pourra obtenir des informations sur la progression de son dossier.

M. BOYER ajoute que l'écoute est importante lorsqu'une personne reçoit un avis défavorable. Elle peut mieux comprendre quels sont ses droits.

M. ASCHIERI demande si les associations ont été averties de ces procédures d'instruction des dossiers.

M. le Secrétaire général répond que l'information a été réalisée par voie de presse et figure sur le site internet.

Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence
8, Rue du Docteur ROMIEU
04016 DIGNE-LES-BAINS CEDEX

Affaire suivie par : Mme Dominique BELLIER
Tél : 04 92 36 72 35
Mél : dominique.bellier@alpes-de-haute-provence.gouv.fr

Immatriculation, permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport - Informations au 3400 (coût d'un appel local)
Accès aux points d'accueil numérique du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30
<http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr> - Twitter  @prefet04 - Facebook  @Préfet-des-Alpes-de-Haute-Provence

- les résultats de l'enquête et mails mystères :

- S'agissant des appels téléphoniques mystère, M. CEANE fait état de la volonté des personnels du standard dans leur ensemble, de répondre à l'utilisateur et de lui apporter tous les renseignements dont ils ont connaissance dans un laps de temps assez court, ce qui est tout de même parfois difficile. Quelques transferts d'appels ont échoué.

M; ASCHIERI souligne ainsi que les standardistes ont une double contrainte "vite et bien" et cela peut être une source de stress.

M. CEANE indique que les personnels sont formés pour améliorer la réponse aux usagers. Il faut parfois prendre un peu plus de temps pour apporter une réponse plus complète à l'utilisateur, ce qui évite un nouvel appel.

- concernant les réponses aux courriels, le délai de réponse est inférieur à 5 jours ce qui est très satisfaisant.

- les fiches de procédures :

Le module 1 "Relation générale avec les usagers" du référentiel Qual-e-Pref comporte 20 engagements. Pour y répondre, des fiches de procédure ont été créées afin que les agents puissent répondre plus facilement aux dits-engagements.

- le plan d'actions :

La mise à jour du site internet relève d'une part importante dans ce plan d'actions. La création de l'onglet "Qual-e-Pref" comportant la possibilité pour l'utilisateur d'effectuer une réclamation en ligne est un progrès significatif.

Le PAN Emeraude (démarche étrangers-séjour) va être mis en place le 12 septembre 2022 dans le hall d'accueil de la préfecture. Un agent pourra ainsi aider (sur RDV), un étranger à créer son dossier informatique.

L'information d'existence de ce PAN a été diffusée dans la presse et aux maires. Les MFS vont recevoir une information, accompagnée d'un flyer concernant l'ANEF.

S'agissant du PAN général, M. le Secrétaire général précise que depuis 2018, la préfecture a des difficultés pour recruter des jeunes en contrats de service civique, sachant que c'était ces derniers qui tenaient le PAN. Ils doivent trouver d'autres contrats plus intéressants pour eux. Toutefois, les Maisons France Service apportent les mêmes prestations pour les usagers et couvrent l'ensemble du territoire départemental.

L'agent d'accueil de la préfecture informe les usagers sur l'existence de ces MFS. Les coordonnées de ces organismes figurent sur le site internet de la préfecture.

Mme KERJEAN demande si l'utilisateur qui souhaite solliciter une carte grise ou un permis de conduire est renvoyé par l'agent d'accueil de la préfecture vers les MFS?

M. le Secrétaire général indique que ces démarches se font désormais en ligne. L'agent d'accueil de la préfecture a seulement la possibilité de regarder où en est le dossier d'un usager. En cas de difficultés de l'utilisateur pour accéder au site, celui-ci est dirigé vers les MFS.

M. ASCHIERI remarque que les usagers sont mieux pris en charge à Digne-les-Bains qu'à Marseille.

M. le Secrétaire général précise que même s'il y a effectivement moins de "dossiers à traiter" dans le département des Alpes-de-Haute-Provence, il est à noter que le personnel de la préfecture de Digne est très attentif à la qualité de réponse à l'utilisateur.

M. CEANE ajoute que le standard de la préfecture est ouvert 24/24h avec un transfert sur le standard de la préfecture des Bouches-du-Rhône entre 20h00 et 8h00 et le Week-end.

Plus aucune question n'étant soulevée, M. le Secrétaire général remercie les participants et lève la réunion à 16h00.

Pour le Préfet et par délégation
Le Secrétaire général


Paul-François SCHIRA

Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence
8, Rue du Docteur ROMIEU
04016 DIGNE-LES-BAINS CEDEX

Affaire suivie par : Mme Dominique BELLIER
Tél : 04 92 36 72 35
Mél : dominique.bellier@alpes-de-haute-provence.gouv.fr

Immatriculation, permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport - Informations au 3400 (coût d'un appel local)
Accès aux points d'accueil numérique du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30
<http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr> -  -  @prefet04 -  @Préfet-des-Alpes-de-Haute-Provence

