



PRÉFET DE L'EURE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général commun départemental

Affaire suivie par Jérôme MILLET
Réfèrent qualité – Cellule performance
Tél : 02 32 78 28 21
Mél : jerome.millet@eure.gouv.fr

Évreux, le 3 décembre 2021

COMPTE-RENDU QUAL-E-PREF – COMITÉ LOCAL DES USAGERS DU 30/11/2021

Présents

Mme DORLIAT-POUZET - Secrétaire générale (SG)
M. ISVELIN - Chef du Bureau des migrations et de l'intégration (BMI)
Mme KOZLOWSKI – Adjointe au Chef du Bureau des migrations et de l'intégration (BMI)
Mme RIMBERT – Cheffe du Service départemental de la communication interministérielle (SDCI)
M. MILLET - Réfèrent qualité (RQ)
M. PAVARD – UFC Que choisir (UFC)
M. BRUNET – UFC Que choisir (UFC)
M. CHASTAN – Réseau éducation sans frontières (RESF)
M. FOSSAERT – Collectif étrangers français pour l'égalité des droits (CEFED)
Mme RIFFAULT – Association d'entraide aux migrants (ADEM)

Excusés

Catherine FLEUTRY - Chef du Bureau des accueils au SGCD
AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)
UNION DES MAIRES ET DES ÉLUS DE L'EURE
ASSOCIATION DES MAIRES RURAUX
CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE
APAJH DE L'EURE (Association pour adultes et jeunes handicapés)
LA RONCE (Association d'aide aux handicapés)
ASSOCIATION DES PARALYSES DE FRANCE
FRANCE TERRE D'ASILE
UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES
ASSOCIATION DES FAMILLES RURALES DE L'EURE
ASSOCIATION FAMILIALE D'EVREUX
FEDERATION DES FAMILLES DE FRANCE

Ordre du jour

Présentation de la démarche QUAL-E-PREF et des indicateurs de qualité
Présentation du plan d'action qualité
Examen des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers
Examen des réponses et courriels types
Questions / réponses
Visite du hall d'accueil et des accès PMR

Supports de réunion

Annexe 1 – Support de présentation générale
Annexe 2 – Liste des réponses types aux usagers

Le comité commence à 17h10 avec une introduction de madame la secrétaire générale qui remercie l'ensemble des participants de leur présence puis aborde les grands objectifs de la politique qualité en préfecture. Madame la secrétaire générale invite chaque participant à se présenter.

Le Référent qualité poursuit la réunion en déroulant le support de présentation générale. Le BMI et le SDCI prennent la parole au point N°2 – *Présentation du plan d'action qualité* pour évoquer les réalisations en termes de qualité de service rendu aux usagers sur leurs périmètres.

Les principaux échanges du comité sont les suivants :

1 - Présentation de la démarche Qual-e-pref et des indicateurs de la qualité

UFC : Le taux d'appels décrochés correspond-il à l'ensemble des appels externes et internes ?

RQ : Oui ce taux prend en compte tous les appels qu'ils soient internes (entre collègues) ou qu'ils viennent de l'extérieur par des usagers.

UFC : Il serait plus intéressant d'isoler uniquement les appels des usagers.

SG : Effectivement, un resserrement au niveau des appels du standard par exemple serait pertinent si l'outil informatique le permet. Cela va être regardé.

2 - Présentation du plan d'action qualité

=> Accès au numérique

CEFED : Les réponses des personnes en service civique ne sont pas toujours qualitatives aux points d'accueil numériques (PAN).

RESF : Nos associations jouent le rôle d'interface pour les usagers étrangers en difficulté face au numérique. Comment font ceux qui ne passent pas par nous ?

SG : Le sujet de l'accès au numérique pour tous intéresse de très près les services de l'État. Au-delà des PAN en préfecture, les Maisons France Services sont des lieux qui permettent d'effectuer de nombreuses démarches. Des postes de Conseillers numériques ont également été créés par l'État pour accompagner les citoyens les plus éloignés du numérique et sont financés auprès de différentes associations.

=> Service des étrangers

CEFED – RESF - ADEM : Il est très difficile d'obtenir un rendez-vous au service étrangers. Les créneaux disponibles sont pris d'assaut. Les situations particulières et les mails envoyés ne semblent pas toujours pris en compte.

BMI : Le nombre de mails traités est conséquent. Le volume de mails envoyé par le collectif migrant (CEFED – RESF - ADEM) représente moins de 5 % du volume de mails global reçu au BMI. Toutes les demandes sont traitées avec attention par une collaboratrice dédiée. Les particularités sont prises en compte pour une réponse appropriée. Le lien avec le collectif est ainsi essentiel pour signaler les situations d'urgence. Par ailleurs, une permanence téléphonique est joignable tous les jeudis et de nouveaux créneaux de rendez-vous sont désormais disponibles (conséquence du BREXIT). Le BMI fonctionne en mode dégradé car plusieurs postes ne sont pas pourvus.

SG : Le BMI, comme l'ensemble des services de l'État, souffre d'un problème de recrutement d'agents bien que les recrutements soient largement ouverts aux titulaires de la fonction publique et aux contractuels, avec les moyens financiers nécessaires.

BMI : Toutes les offres d'emploi sont disponibles sur le site internet « Place de l'emploi public ».

SDCI : Les offres d'emploi sont également relayées sur nos réseaux sociaux.

RESF : D'autres sites que celui de la préfecture permettent-ils de prendre des rendez-vous au service étrangers ?

BMI : Non, tous les rendez-vous doivent être pris sur le site de la préfecture et sont gratuits.

3 - Examen des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers

UFC : Les résultats de l'enquête de satisfaction ne portent que sur 114 questionnaires, ce qui n'est pas très représentatif.

RQ : L'enquête de satisfaction telle que présentée au Comité local des usagers n'est en effet pas quantitativement satisfaisante. Pour correspondre à la demande du référentiel Qual-e-pref, il nous faut atteindre au moins 200 questionnaires. A la préfecture de l'Eure, le choix a été fait de maintenir cette enquête sans limite de fin. Elle est donc accessible par les usagers à l'accueil et sur le site internet de la préfecture tout au long de l'année. Les résultats seront ainsi étudiés au cours des différents COPIL Qual-e-pref et régulièrement actualisés.

RQ : Les résultats de cette enquête semblent globalement satisfaisants en dehors de deux points : prise en compte des personnes en situation de handicap et respect de la confidentialité à l'accueil ; cela constitue des axes d'amélioration.

CEFED – RESF - ADEM : Concernant le temps d'attente en préfecture (moins de 30 minutes pour 82 % des usagers ayant répondu à l'enquête), le collectif convient que la mise en place du système de rendez-vous est une avancée significative en matière de qualité de service public.

4 - Examen des réponses et courriels types

RQ : Les membres du comité disposent d'un dossier papier sur leur table leur permettant de prendre connaissance et de noter, sur les critères de clarté d'information et de courtoisie, des réponses types envoyées aux usagers pour les démarches administratives les plus courantes (permis de conduire, cartes grises, titre de séjour, prise de rendez-vous en ligne, confirmation automatique de rendez-vous). L'avis du comité, dans le fond et la forme sur ces réponses types, sera étudié au prochain COPIL Qual-e-pref.

5 - Questions / réponses

UFC : Y a-t-il une dimension européenne à la démarche Qual-e-pref ?

RQ : Non à la lecture des documents cadres de la démarche aucune notion de périmètre européen n'est évoquée.

6 - Visite du hall d'accueil et des accès PMR

Les membres du comité se rendent dans le hall d'accueil de la préfecture et dans l'espace d'attente du service des étrangers pour échanger sur la signalétique, la disposition des files d'attente, le confort et la propreté des espaces. Les principales observations concernent l'importance de préserver la confidentialité des échanges et l'appel au guichet des personnes pour le moment de leur rendez-vous.

Le comité se termine à 19h15. Madame la secrétaire générale remercie les participants de leur présence et annonce qu'un prochain Comité local des usagers se tiendra au printemps avec une présence souhaitée d'encore plus nombreuses d'associations.

Pour le Préfet et par délégation,
La secrétaire générale



Isabelle DORLIAT-POUZET