



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L' AISNE

Compte rendu du CLU Qual-e-pref Lundi 29 avril 2019 - 17h00

Annexes :

- trame des indicateurs qualité
- plans d'actions suite aux remarques et suggestions des usagers

Présents :

Préfecture de l'Aisne

- M. Pierre LARREY, préfecture de l'Aisne, secrétaire général
M. Jean PERROT, Association des accidentés de la vie
M. Philippe DAIN, Association des Parents d'Enfants Inadaptés, président
Mme Edith MARCHICA-RICOUR, Directrice Départementale des Finances Publiques
M. Jean-Michel LEVIER, Unité territoriale de la DIRECCTE, directeur
M. Daniel FERMON, préfecture de l'Aisne, Directeur de Cabinet
M. François GOUGOU, préfecture de l'Aisne, Directeur de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial
M. Arnaud JASPART, préfecture de l'Aisne, Directeur par intérim de la Citoyenneté et des Libertés Publiques
M. Stéphane MAI, préfecture de l'Aisne, Directeur interministériel des Systèmes d'Information et de Communication
M. Patrick RASSEMONT, préfecture de l'Aisne, chef du bureau de la nationalité
M. Jean-Paul COULON, préfecture de l'Aisne, chef du bureau des ressources humaines
M. Thierry DEMESSENCE, préfecture de l'Aisne, chef du bureau réseaux et liaisons gouvernementales
Mme Pauline NOEL, préfecture de l'Aisne, adjointe au chef de cabinet
Mme Aurélie PELTIER, préfecture de l'Aisne, responsable du pôle accueil / standard, webmestre
Mme Estelle MODAINE, préfecture de l'Aisne, service départemental de la communication interministérielle
Mme Sybille MOREL, préfecture de l'Aisne, service départemental de la communication interministérielle
M. David CAPELLE, préfecture de l'Aisne, chargé de mission AP2022
Mme Christine REMIOT, préfecture de l'Aisne, pôle accueil / standard
Mme Émeline BOULANGER, préfecture de l'Aisne, contrôleur de gestion, responsable qualité

Sous-préfecture de Château-Thierry

- Mme Véronique DESCARPENTRIES, sous-préfecture de Château-Thierry, secrétaire générale
Mme Bernadette BERNINI, Lion Club Jeanne de Navarre, vice-présidente
M. Étienne HAY, Communauté d'Agglomération de la région de Château-Thierry, président
M. Jean PLATEAUX, Communauté de communes du canton de Charly-sur-Marne
Mme Solène SCHREPPFF, sous-préfecture de Château-Thierry, responsable du pôle SRCT
Mme Cassandra DELMISSIER, sous-préfecture de Château-Thierry, service civique PAN

Sous-préfecture de Saint-Quentin

- Mme Micheline COQUART, représentant l'union des familles laïques de Saint-Quentin
M. Jean-Pierre BAILLY, président de l'association des retraités dynamiques de Saint-Quentin
Mme Jeannine LESAGE, présidente de la section de l'Aisne de l'UFC Quae Choisir
Mme Rosalie DOUDOU, déléguée du défenseur des droits de l'Aisne
M. Alain DURAND trésorier des finances publiques,
M. Jean-François RYCKELYNCK, directeur de Pôle Emploi Cordier
Mme Sophie HENNIAUX, sous-préfecture de Saint-Quentin, secrétaire générale
Mme Laurence AVOT, sous-préfecture de Saint-Quentin, pôle sécurité et réglementation générale

Sous-préfecture de Soissons

M. Maximilien POCOCK, sous-préfecture de Soissons, secrétaire général adjoint
Mme Anny PIGNIGNOLI, Association des Parents d'Enfants Inadaptés Soissons
M. Emmanuel PILLOY, Association pour l'innovation sociale, président
M. Dominique JAVIER, Association le fil d'Ariane, responsable
Mme Tiffanye LARIVIERE-MARICOT, centre social de Chevreux, directrice
Mme Murielle HYANCINTHE, Association Médicale d'Aide Sociale Anne Morgan, directrice
M. Daniel AVRILLON, France victimes 02, président
M. Alain THIERRY, Délégué du défenseur des droits dans l'Aisne
Mme Olivia TOUPET-LABORDE, sous-préfecture de Soissons, chargée de mission
Mme Élodie DEJARDIN, sous-préfecture de Soissons, service civique PAN

Sous-préfecture de Vervins

Mme Sonia HASNI, sous-préfète de Vervins
M. Pierre DIDIER, Communauté de communes des Portes de la Thiérache, président
M. Jean-Jacques THOMAS, Communauté de communes des Trois Rivières, président
M. Philippe ROGER, sous-préfecture de Vervins, agent d'accueil
M. Frédéric DENIVET, sous-préfecture de Vervins, secrétaire général

Introduction

Cette année 2019 marque l'entrée de la préfecture de l'Aisne et des sous-préfectures dans la démarche de labellisation Qual-e-pref. En 2016, la préfecture était labellisée Qualipref 2.0 et les sous-préfectures de Saint-Quentin et Soissons étaient labellisées Marianne.

La préfecture et les sous-préfectures ont fait le choix d'organiser un Comité Local des Usagers commun, organisé comme suit : chaque site a invité ses propres représentants des services déconcentrés, des collectivités locales et d'associations. Les invités ont d'abord été conviés à la visite du hall de chaque site, puis se sont retrouvés en salle de réunion où chaque site était connecté en visioconférence.

Les documents mis à disposition sur le site des services de l'État dans l'Aisne ou envoyés par courriel aux membres du CLU pour cette réunion étaient les suivants :

- le référentiel qualité Qual-e-pref
- le calendrier de la qualité 2019
- l'organigramme de chaque site
- les résultats des enquêtes de satisfaction de chaque site (menées en mars 2019)
- le bilan 2018 des suggestions et réclamations de la préfecture de l'Aisne pour l'année 2018
- les indicateurs qualité de chaque site
- la stratégie éditoriale de communication 2019

I/ Visite des halls

Le Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) a abouti sur la fermeture des guichets des permis de conduire et des certificats d'immatriculation des véhicules (ex. cartes grises) dans les préfectures et les sous-préfectures, au profit de plateformes régionales. En conséquence, des travaux, plus ou moins importants, ont été effectués dans les halls de chaque site afin de remplacer ces guichets fermés par des bureaux ou des salles de réunions et de mettre en place des Points d'Accès Numériques, destinés à accompagner les usagers en difficulté avec l'utilisation d'internet (ou n'ayant pas accès aux nouvelles technologies) dans leurs démarches de demandes de titres.

Le comité local des usagers a été l'occasion de présenter la nouvelle configuration de chaque hall et de recueillir les propositions d'amélioration des représentants des usagers.

Concernant la préfecture, M. LARREY explique que la signalétique extérieure doit prochainement être revue. Les bureaux ayant déménagé à l'occasion de PPNG, les indications ne sont pas encore à jour. Il ajoute qu'une alarme lumineuse est prévue dans les sanitaires du hall afin de prévenir les personnes malentendantes d'une éventuelle alarme incendie.

Certains membres suggèrent que les affichages dans les halls ne soient plus sous format papier mais sous format numérique, via un affichage par écran dynamique. Cette question a déjà été étudiée entre la préfecture et les sous-préfectures. Le nouveau gestionnaire de file d'attente permettra de prendre en compte cette possibilité.

II/ Présentation du nouveau référentiel Qual-e-pref

Le nouveau référentiel qualité prend en compte le déploiement du numérique dans les démarches des usagers. M. LARREY rappelle que le principe de téléprocédure a été mis en place pour répondre à une demande très forte d'une grande partie des usagers qui souhaitent pouvoir réaliser leurs démarches depuis leur domicile à tout moment de la journée. Ce n'est pas pour autant qu'il faut oublier les usagers en situation d'illectronisme ou qui ne disposent pas de l'équipement nécessaire. Les Points d'Accès Numériques ont été créés dans ce sens. Des agents de services civique en préfecture ou sous-préfecture guident ces usagers dans leurs démarches en ligne. Ils ont pour rôle de les accompagner, sans pour autant faire à leur place. Le même type d'aide existe dans les maisons de service au public.

Le préfet de l'Aisne a choisi de faire entrer la préfecture et les sous-préfectures dans la démarche de labellisation dès 2019 afin de partir à la reconquête de l'utilisateur suite à la fermeture des services titres. En effet, les autres missions portées par la préfecture et par les sous-préfectures ont longtemps été ignorées du grand public, masquées par les missions de délivrance de titres.

Il s'agit, au travers de la qualité, de conforter le rôle d'accueil général et de délivrance de titres étrangers connue de tous, mais aussi de mettre en lumière les missions suivantes :

- les relations avec les collectivités territoriales (contrôle et conseil)
- les polices administratives liées à la sécurité
- la coordination des politiques publiques
- la communication d'urgence en cas d'évènements majeurs

M. HAY remarque que le numérique et la communication par courriel ont remplacé le contact instantané par téléphone ou à l'occasion d'un accueil physique. M LARREY répond que les services ont gardé un accueil téléphonique. Il existe également un numéro national pour les titres : le 34-00. Par contre, la préfecture est dans l'incapacité, à l'heure actuelle, d'assurer une assistance comme le ferait une plateforme téléphonique, comme le suggère M. HAY. En effet, les standardistes de la préfecture ne seraient pas assez nombreux pour absorber la quantité d'appels qu'une telle assistance générerait. De plus, les agents du standard devraient être formés à tous les métiers de la préfecture et devraient pouvoir connaître l'état d'avancement de tous les dossiers qu'elle traite, ce qui semble difficilement réalisable. Toutefois, la mise en place d'une assistance téléphonique plus poussée, pourquoi pas au niveau régional, pourrait être un sujet à étudier pour les années à venir. Il existe par ailleurs le dispositif Allo Service Public 3939 qui délivre des informations généralistes dans plusieurs domaines.

La question des flux en préfecture et en sous-préfecture a été abordée. Tous usagers confondus, les flux mensuels sont les suivants :

- préfecture de l'Aisne : 1600
- sous-préfecture de Château-Thierry : 200
- sous-préfecture de Saint-Quentin : 500
- sous-préfecture de Soissons : 250
- sous-préfecture de Vervins : 200

III/ Les indicateurs de la qualité

Les objectifs de chaque indicateur ont été fixés en accord avec les participants : voir la trame en annexe à ce compte rendu.

IV/ Synthèse des différents retours des usagers

Les usagers ont eu l'occasion d'exprimer leurs suggestions et réclamations au travers des enquêtes qualité menées en mars 2019 mais aussi au travers des fiches de réclamations transmises en préfecture tout au long de l'année 2018. Les courriels les plus courants ainsi que les remarques orales des usagers ont également été pris en compte.

Les éléments évoqués ci-dessus avaient été mis en ligne au moment de la convocation des membres du comité local des usagers.

Précisions à propos des enquêtes : les enquêtes en ligne, qui se déroulent au mois de mars 2019, ont été diffusées aux usagers par les moyens suivants :

- sur le site des services de l'État dans l'Aisne : les enquêtes étaient disponibles sur la page d'accueil du site www.aisne.gouv.fr
- une publicité sur ces enquêtes a été faite sur les réseaux sociaux au début de l'enquête et à mi-parcours
- une information sur les enquêtes ainsi qu'un lien vers le formulaire ont été enregistrés dans les boîtes de réception automatiques des boîtes mail fonctionnelles des services
- les standardistes invitaient les usagers à répondre à l'enquête en ligne
- les services civiques des Points d'Accès Numériques invitaient les usagers à remplir l'enquête en ligne à l'issue de leur démarche

Les remarques et les solutions proposées ont été consignées dans le plan d'actions en annexe du présent compte-rendu.

Par ailleurs, il est suggéré par les membres du CLU de se fixer un objectif de représentativité pour les résultats d'enquête. Par exemple, 10 % du nombre d'usagers moyen reçu sur un mois.

Les membres déplorent ne pas avoir de délai précis, ou au moins d'un délai moyen, de réception d'un permis en cours. En effet, lorsqu'un usager demande où en est son titre, il n'a comme réponse que « votre demande est en cours d'instruction ».

Des membres estiment que l'accompagnement des usagers au PAN ne devrait pas être effectué par des agents de service civique. M. LARREY précise que ces agents n'ont en charge que l'accompagnement des usagers, ils ne délivrent pas de titre. Cela entre donc complètement dans les missions d'un agent de service civique. M. LARREY tient à préciser que le PPNG n'a pas permis de libérer des agents de la fonction publique mais a permis d'absorber la réduction de 1 300 fonctionnaires en un an.

Une question a été posée sur les modalités de mise en place des maisons de service au public cantonales annoncées par le président de la république. M. LARREY explique que l'annonce est très récente pour et les préfets n'ont pas reçu de directives à ce propos même s'il ne semble pas impossible que la charge de la mise en place de ces structures reviennent aux préfetures.

Des usagers demandent la ré-ouverture des guichets de titres en préfecture, ce qui n'est pas envisageable au regard de l'ampleur de la réforme menée.

Les usagers réclament souvent des horaires d'ouverture au public plus étendus. Les membres suggèrent des ouvertures entre 12h et 14h. La question sera posée aux agents : ceux qui le souhaitent pourront se porter volontaires pour travailler en horaires décalés.

V/ Présentation de la stratégie éditoriale de communication 2019

Le service de communication présente aux membres du CLU sa stratégie pour 2019.

M. FERMON tient à préciser que la préfecture de l'Aisne est la première des Hauts-de-France en matière de communication sur les réseaux sociaux. Il reste au service de communication de produire le même effort sur le site internet, en travaillant notamment sur son attractivité.

Les membres du CLU remarquent que le site des services de l'État dans l'Aisne n'est pas accessible aux déficients visuels. Cette remarque sera remontée à la direction de la communication du ministère, d'autant qu'un nouveau modèle de site doit être mis en place d'ici la fin de l'année 2019.

VI/ Proposition aux invités de participer à l'opération « usager d'un jour »

Mme BOULANGER explique chercher des volontaires pour mener l'opération « usager d'un jour ».

Le principe : un scénario est communiqué aux participants qui devront chercher un document ou une information sur le site internet des services de l'État dans l'Aisne. Un questionnaire devra alors être rempli par chaque participant pour indiquer quelles ont été les difficultés rencontrées pour effectuer la recherche et quelles sont les suggestions d'amélioration.

Cette opération avait déjà été menée en 2016 et avait permis à améliorer la mise en page de certaines thématiques ainsi que les listes de pièces pour les certificats d'immatriculation des véhicules.

VII/ Questions diverses

L'association des Parents d'Enfants Inadaptés est satisfaite de la démarche et aurait voulu voir plus d'associations à cette instance. Elle a répondu présente même si ses membres ont très peu de contacts avec la préfecture.

Un membre demande si les agressions verbales sont enregistrées. Elles ne le sont pas mais la sous-préfecture de Soissons a mis en place une fiche réflexe en cas d'agression.

Pour le Préfet et par délégation,
le Secrétaire Général.


PIERRE LARREY