



**PRÉFET
DE L'AUDE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Carcassonne, le 22 mars 2022

COMITE LOCAL DES USAGERS

Compte rendu de la réunion du mercredi 16 mars 2022

Le comité local des usagers s'est réuni le mercredi 16 mars 2022 à 14h30 en préfecture sous la présidence de Patrice BOUZILLARD, sous-préfet de Limoux.

Etaient présents, mesdames et messieurs les représentants :

- du Conseil Départemental de l'Aude,
- de la fédération départementale des familles rurales,
- de l'Union départementale des associations familiales,
- de la fédération nationale des accidentés du travail et handicapés,
- du CLCV : consommation, logement, cadre de vie,
- de la direction départementale des finances publiques,
- de la Sous-préfecture de Narbonne
- du service logistique et des relations usagers de la préfecture,
- de la direction de la légalité et de la citoyenneté de la préfecture,
- la référente qualité de la préfecture.

Absents excusés

- Association UFC- Que choisir
- Association des maires de l'Aude
- Direction départementale Emploi, Travail, Solidarités, Protection des populations de l'Aude
- Maison France Service Narbonne

Ouverture de la séance

M. le sous-préfet ouvre la séance et informe le comité de l'importance accordée par la préfecture à la qualité des services rendus au public. Il rappelle que la préfecture est à l'écoute des représentants des usagers dans un souci d'amélioration permanente des services.

Présentation de la démarche qual-e-pref

par la référente qualité

Après avoir obtenu les labels qualité « qualipref » et « qualipref 2.0 » lors des précédentes éditions de la démarche, la préfecture de l'Aude s'est une nouvelle fois, engagée afin de pérenniser son action vis à vis des usagers pour la qualité de ses services.

Présentation des modules et du périmètre de labellisation retenu :

- Module 1 : relation générale avec les usagers
- Module 7 : communication d'urgence en cas d'événement majeur.

Présentation des engagements correspondants.

ÉCHANGES

- **La FNATH attire l'attention du comité sur les difficultés rencontrées par les personnes fragiles , personnes âgées ou en difficulté avec les procédures informatisées.**

Réponse :

Les procédures dématérialisées ont considérablement réduit l'activité des guichets et ont contribué à l'élargissement de l'accessibilité des usagers aux démarches, ce qui représente plus de fluidité pour une majorité d'usagers qui n'a plus à se déplacer en préfecture.

Pour les publics en difficulté, qui n'ont pas accès ou qui ne sont pas familiarisés avec l'informatique, des points numériques ont été créés et des médiateurs formés pour accompagner ces usagers dans l'accomplissement de leurs démarches.

Ainsi, les usagers des points numériques bénéficient de l'expertise et du savoir faire de médiateurs formés à l'utilisation de l'outil informatique et à la connaissance des procédures dématérialisées.

- **internet : certaines informations mises en ligne nécessitent d'être actualisées (ex : liste des médecins agréés)**

Prise en compte de cette observation dans le cadre de l'actualisation générale des informations en cours sur le site internet des services de l'État.

- **demande de précisions sur les outils d'information du public lors de la survenue d'un événement de crise et sur le numéro unique (NU).**

Rappel du rôle du préfet en matière de gestion de crise et de diffusion de l'information.

Information sur le rôle de la CIP et du numéro unique d'appel (« porte d'entrée » vers la CIP) à la disposition du public.

L'enquête de satisfaction

Elle s'est déroulée durant le mois de janvier auprès du public accueilli, sur la base d'un questionnaire reprenant les différents items du référentiel qualité.

L'enquête a également été mise en ligne sur le site internet www.aude.gouv.fr, l'information a été relayée sur les réseaux sociaux.

130 personnes y ont répondu.

Accueil Physique

- Le niveau de satisfaction (très satisfaisant et satisfaisant) de l'accueil est globalement supérieur à 90 %.
 - le délai d'attente avant d'être pris en charge : + de 92 %
 - la courtoisie des agents : 96 %
 - la clarté des informations fournies : + de 92 %
 - le respect de la confidentialité : + de 97 %
 - l'orientation vers le bon service : 95 %
 - les délais pour obtenir un RV : + de 78 %

Les motifs d'insatisfaction avancés concernent essentiellement le manque de clarté des informations sur les procédures et les démarches ainsi que les difficultés pour prendre un RV (droit des étrangers).

- Le niveau de satisfaction (très satisfaisant et satisfaisant) quant au confort de l'espace d'accueil est également supérieur à 90 %.
 - la signalétique : + de 98 %
 - le confort de l'espace accueil : + de 93 %
 - les services mis à disposition (photocopieuses, photomaton, monnayeur) : + de 97 %

Suggestion :

mettre en place un service de RV direct (tel ou internet).

Accueil au Point Numérique

Les usagers du point d'accueil numérique (PAN) viennent principalement pour les démarches concernant les certificats d'immatriculation des véhicules (66%), pour les permis de conduire (32%) et, dans une moindre mesure, pour les titres d'identité (1,7%).

- Le niveau de satisfaction (très satisfaisant et satisfaisant) quant à la qualité de l'accueil est excellent (100%).
- la courtoisie de l'agent d'accueil au PAN : 100 %
- la clarté des informations fournies : + de 98 %
- la réponse adaptée à la situation personnelle de l'utilisateur : + de 98 %
- le respect de la confidentialité : + de 98 %
- le délai d'attente avant prise en charge : 95 %
- la signalétique du PAN : + de 94 %

Enfin, pour 94,5 % des usagers, la démarche effectuée au PAN a pu être finalisée.

Site internet des services de l'État dans l'Aude

Les usagers qui ont visité le site internet aude.gouv.fr ont, pour + de 86 % d'entre eux, trouvé les informations recherchées. Elles ont répondu à leurs questions à hauteur de 80 %.

Les informations complémentaires souhaitées concernent les prises de RV et les procédures sur les titres étrangers.

S'agissant du niveau global de satisfaction, il est de + de 83 % (satisfaits et très satisfaits).

Suggestions :

- Actualiser les informations.

Les enquêtes mystère

enquête mystère standard

L'enquête a été réalisée sur la base de 19 appels mystère passés au standard de la préfecture du 14 janvier au 25 février 2022.

Ont été testés :

- le temps de prise en charge de l'appelant : 95 % de satisfaction
- la formule d'accueil : 100 %
- la courtoisie de l'agent : + de 94 %
- l'orientation vers les sites officiels pour les démarches en ligne : 91 %
- le premier niveau d'information : 94 %
- la réponse donnée : 100 %
- la prise de congé : 89 %

Les points forts relevés :

- Très bon niveau de satisfaction sur l'ensemble des items proposés ;
- Le premier niveau d'information est très correct.

Les points à améliorer :

- La prise de congé qui est jugée parfois, un peu trop rapide.

enquête mystère courriels

Résultats partiels (enquête en cours lors de la réunion du CLU)

Envoi de 20 courriels mystère sur les boîtes fonctionnelles du courrier, du PAN, du service des étrangers, de la protection civile et du service interministériel de communication.

Réception de 14 réponses au 16 mars 2022.

Ont été testés :

- la courtoisie dans la réponse (formules de politesse) : 93 % de réponses courtoises
- clarté de la réponse apportée : 100 %
- respect des délais de réponse : 100 %
- identification de l'émetteur : 100 %

Point forts relevés :

- les délais de réponse : immédiat ou 1 jour

- les réponses complètes apportées.

Point à améliorer :

Bloc signature à compléter sur certaines boîtes fonctionnelles.

NB : peu d'accusés de réception automatiques (sauf pour la boîte du service accueil étrangers) car le plus souvent la réponse est immédiate.

Présentation des modèles de courriers et de courriels

Les modèles présentés de courrier et de bloc signature courriel n'appellent aucune remarque de la part des membres du comité local des usagers.

ECHANGES

UDAF

- **souligne la difficulté à se déplacer des publics les plus fragiles (personnes âgées) pour réaliser les démarches concernant les titres d'identité.**

La préfecture dispose d'un service nomade pour recueillir les données nécessaires à la réalisation des titres d'identité et, sur demande de la mairie du lieu de résidence de la personne concernée, se déplace jusqu'au domicile de l'utilisateur.

M. le sous-préfet informe le comité de la mise en place de 23 Maisons France Service dont le maillage territorial couvre la presque totalité des cantons audois (sauf Carcassonne et Narbonne).

Leur mission d'accompagnement répond pleinement aux besoins du public en difficulté avec les démarches administratives et avec les procédures dématérialisées.

DDFIP

- **demande des informations sur les procédures de prise de RV**

Pour le service d'accueil des étrangers, la prise de RV s'effectue par courriel. Cette procédure permet de cibler la demande de l'utilisateur étranger, de l'informer des pièces administratives à fournir lors du RV qui lui est accordé et d'éviter les RV à reporter par manque de documents.

Les délais de RV peuvent varier en fonction des événements et des périodes (effet COVID : affluence à la réouverture des guichets, effet BREXIT : accueil spécifique du public britannique...).

UDAF

- **informe le comité de la disponibilité d'une écrivaine publique susceptible d'apporter une aide à la rédaction de documents pour les publics ayant des difficultés de compréhension et d'écriture. Si besoin et comme cela avait déjà été organisé par convention en 2015, elle peut reprendre une permanence en préfecture.**

M. le sous-préfet prend bonne note de cette proposition et remercie l'UDAF pour cette initiative.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h.

Pour le préfet et par délégation,
le sous-préfet de Limoux

Signé

Patrice BOUZILLARD