

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------|
|  <p>Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Préfet du Bas-Rhin</p> | <p>COMITE LOCAL DES USAGERS</p> | <p>20 juin 2019</p> |
|---|---------------------------------|---------------------|

Compte rendu

Présents

- M. Joël DUBREUIL, Sous-Préfet de Saverne
- Mme Delphine KLING, Secrétaire générale de la Sous-préfecture de Sélestat-Erstein
- M. Jean-Christophe NOTTER, Secrétaire général de la Sous-préfecture de Molsheim
- M. Didier SEEGMULLER, Secrétaire général de la Sous-préfecture de Haguenau-Wissembourg
- M. Michel FROEHLINGER, Directeur de l'accueil et des moyens immobiliers
- Mme Sylvie GARAU, Directrice des migrations et de l'intégration
- Mme Nathalie TOURTIAU, Cheffe du pôle instruction du CERT permis de conduire
- M. Adrian PEOVER, Chef du bureau de la réglementation et de la citoyenneté - DCL
- Mme Anne-Laure MOSBRUCKER, Adjointe de la responsable du service de la communication
- Mme Stéphanie VIGNE, Responsable du pôle budgétaire – Pôle Pilotage et Stratégie
- M. Daniel DE ANGELI, Responsable performance – Pôle Pilotage et Stratégie
- M. Alé TAKALINE, Contrôleur de gestion – Pôle Pilotage et Stratégie
- M. Mickaël FRIOT, Référent qualité – Pôle Pilotage et Stratégie
- Mme Joselyne LOBSTEIN, Directrice départementale adjointe de la protection des populations

- Mme Martine BENSA, Fédération nationale des transports routiers
- Mme Sylvie COMMISSAINT MARX, Association MACHIL
- M. Didier CORNU, UFC-Que choisir Bas-Rhin
- Mme Marie Stella DE JESUS, Automobile club association
- Mme Elise FIORESE, CCI Alsace Euroméropole
- M. Jean-Noël GUBELMANN, Délégué du Défenseur des droits
- Mme Emmanuelle SOLIC, CAF du Bas-Rhin
- Mme Brigitte MARTIN, Service accueil de la population de la Mairie de Strasbourg
- Mme Nathalie JUANOLE, Service accueil de la population de la Mairie de Strasbourg
- Mme Laurence JOST-LIENHARD, Association des maires du Bas-Rhin

M. DUBREUIL ouvre le Comité local des usagers par un tour de table et la présentation de l'ordre du jour.

Présentation de la nouvelle démarche Qual-e-pref

Mme VIGNE rappelle que le Ministère de l'intérieur s'est engagé dès 2006 dans les démarches de qualité de service. Afin de poursuivre cet engagement en prenant en compte les organisations induites par le Plan Préfectures Nouvelle Génération, un nouveau référentiel « Qual-e-pref » a été créé.

Le référentiel Qual-e-pref comprend 8 modules et 54 engagements, dont un premier module sur la relation générale à l'utilisateur (accueil physique et téléphonique, communication via le site internet et les réseaux sociaux, mise à disposition de téléprocédures, etc.) et 7 modules métiers.

Le périmètre de labellisation retenu par la préfecture du Bas-Rhin intègre le premier module, ainsi que ceux relatifs à la délivrance des titres (CERT permis de conduire) et à la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

L'objectif de la préfecture du Bas-Rhin est de mettre en œuvre les engagements du référentiel, afin d'obtenir la labellisation fin 2019. À cet effet, un audit externe sera effectué fin novembre 2019 par la société SOCOTEC.

Ligne éditoriale des réseaux sociaux

Mme MOSBRUCKER présente la stratégie éditoriale de la préfecture du Bas-Rhin sur les réseaux sociaux : Facebook (@PrefetGrandEstBasRhin) et Twitter (@prefet67).

La page Facebook et le compte Twitter sont respectivement suivis par 11 129 abonnés et 18 700 « followers ». A vocation interministérielle, ils sont communs à l'ensemble des services de l'État dans la région Grand Est et dans le département du Bas-Rhin.

Ligne éditoriale

- Chaque « tweet » ou publication est nécessairement accompagné d'un visuel (photo, infographie ou vidéo)
- Chaque « tweet » ou publication est rédigé dans un français clair et châtier
- Chaque « tweet » ou publication est rédigé dans un langage institutionnel
- Dès que cela est possible, des liens sont réalisés vers les articles des sites internet de la préfecture du Bas-Rhin et de la région Grand Est ou de tout site institutionnel dédié

Fréquence de publication

- Facebook : entre 7 et 10 publications par semaine en moyenne
- Twitter : entre 2 et 3 « tweets » par jour

Modération

Des chartes de modération ont été édictées pour chacun de ces réseaux sociaux, que l'équipe éditoriale fait respecter lors de sa veille.

Stratégie éditoriale

Les réseaux sociaux sont utilisés pour véhiculer des informations de différentes natures :

- informations pratiques (fonctionnement quotidien des services de l'État, événements pouvant induire des changements dans le quotidien des usagers, etc.)
- prévention, conseils (messages de sensibilisation, appels à la vigilance, etc.)
- informations en cas de crise et/ou risque
- valorisation des politiques publiques conduites sur le territoire (missions et dispositifs déployés par l'État et ses opérateurs)
- valorisation des activités des membres du gouvernement, des services de l'État et du corps préfectoral (visites de terrain, voyages officiels, cérémonies, agenda du Préfet, etc.)
- relais de l'action et des campagnes d'information gouvernementales

- relais de l'action des partenaires locaux (services et opérateurs de l'État, collectivités territoriales)

Mme JOST-LIENHARD souhaiterait inviter chaque maire à se doter d'un compte sur un réseau social, notamment Twitter, afin de pouvoir relayer plus facilement et rapidement les informations ou alertes, en complément de la communication directe avec les administrés.

Mme MOSBRUCKER indique que certaines communes ont déjà un compte Twitter et sont actifs sur les réseaux sociaux. Un compte pour chaque commune pourrait être utile, notamment en situation de crise, mais cela implique une veille et une alimentation régulière.

M. GUBELMANN rappelle que 15 % des personnes ne disposent pas d'un accès informatique et que cette communication via les réseaux sociaux ne doit pas se substituer à d'autres modes de communication.

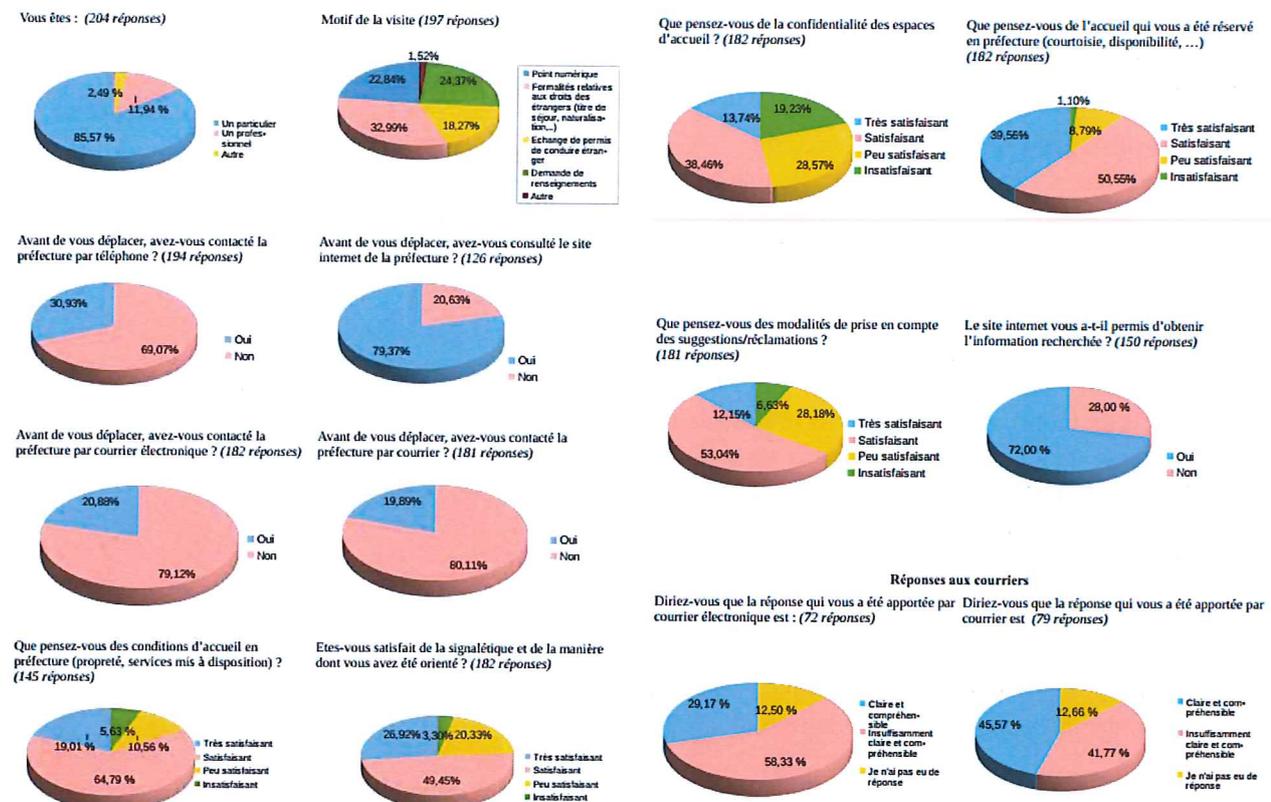
Mme MOSBRUCKER précise que Twitter ne remplace en aucun cas les autres moyens de communication mais qu'il s'agit d'un outil complémentaire.

Résultats des enquêtes de satisfaction et bilan des indicateurs

Mme VIGNE présente les résultats des enquêtes de satisfaction concernant l'accueil des usagers et le point numérique, réalisées en Préfecture entre le 13 et le 24 mai 2019.

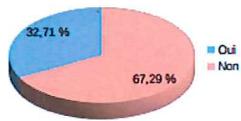
Enquête relative à l'accueil des usagers

Deux cent quatre personnes ont participé à l'enquête de satisfaction dans le hall d'accueil :

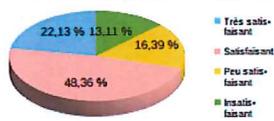


Accueil téléphonique

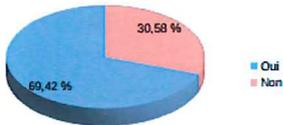
Notre serveur vocal vous a-t-il permis d'obtenir le renseignement souhaité ? (107 réponses)



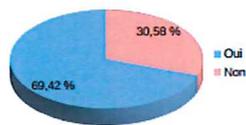
Que pensez-vous de notre serveur vocal interactif ? (122 réponses)



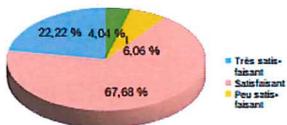
Avez-vous été en relation avec un standardiste ? (121 réponses)



Notre standardiste a-t-il su répondre à votre demande ? (93 réponses)



Que pensez-vous de l'accueil de notre standardiste ? (99 réponses)



Points forts :

- Qualité de l'accueil physique et téléphonique
- Services mis à disposition et propreté des locaux jugés satisfaisants
- Contenu du site internet

Points faibles :

- Confidentialité des espaces d'accueil
- Réponses aux courriers et courriels jugés pas assez claires et compréhensibles

Suggestions des usagers :

- Plus de personnels
- Plus de guichets
- Manque de lumière
- Nouveau mobilier ne permet pas la confidentialité
- Système de rendez-vous en ligne à revoir (pas de disponibilité)
- Service des naturalisations injoignable : besoin d'un service de renseignement

Enquête relative au point numérique Préfecture du Bas-Rhin

60 personnes ont participé à l'enquête relative au point numérique :

- 96 % des usagers se déclarent satisfaits de l'aide apportée pour effectuer leurs téléprocédures
- 56 % déclarent pouvoir l'effectuer seul à présente

Enquête relative au point numérique Sous-préfecture de Haguenau-Wissembourg

33 personnes ont participé à l'enquête relative au point numérique

- 100% des usagers se déclarent satisfaits de l'aide apportée pour effectuer leurs téléprocédures
- 53 % déclarent pouvoir l'effectuer seul à présente

Mme DE JESUS souligne l'accompagnement apporté par les agents des points numériques qui ont permis d'apporter des solutions à ces dossiers complexes.

Mme BENSA souhaiterait qu'une procédure soit mise en place pour les professionnels afin de pouvoir contacter en urgence les services de l'ANTS,

Mme TOURTIAU rappelle que le serveur national « 34 00 » s'est récemment vu doter de près de trois cents opérateurs supplémentaires, ce qui permet d'améliorer la qualité de service.

M. GUBELMANN indique que la dématérialisation des procédures crée des difficultés pour les usagers peu familiers avec ce type de procédure. Les services instructeurs n'étant plus en préfecture, le délégué du défenseur des droits souhaite avoir des services ou des relais de proximité.

Mme TOURTIAU rappelle que c'est le CERT de Toulouse qui gère l'instruction des dossiers de permis de conduire des usagers du Bas-Rhin et que malgré cette « déterritorialisation », les relations entre les CERT, les préfectures et les représentants d'usagers sont constantes et étroites.

Mmes MARTIN et JUANOLE précisent que les relations entre la mairie de Strasbourg et le CERT de Metz, qui gère l'instruction des dossiers de cartes nationales d'identité et de passeports des usagers du Bas-Rhin, ainsi que le service de missions de proximité de la préfecture, sont très bonnes.

M. FRIOT présente les résultats des enquêtes mystère qui ont été menées au sein de la préfecture du Bas-Rhin.

Courriels mystère

- nombre de courriels expédiés : 13 (du 11 au 13 juin 2019)
- nombre d'accusés de réception : 5
- nombre de réponses apportées : 10 (au 18 juin 2019)
- nombre de réponses apportées dans le délai de 5 jours : 10
- délai moyen de traitement : 1 jour

Appels mystère

- nombre d'appels passés : 12 (du 13 au 18 juin 2019)
- nombre d'appels passés pendant les heures d'ouverture : 10
- nombre d'appels passés en dehors des heures d'ouverture : 2
- nombre d'appels pris en charge : 11
- nombre d'appels pour lesquels une réponse a été apportée directement par le standardiste : 3
- nombre d'appels transférés à un autre service : 5
- nombre d'appels pour lesquels un aiguillage vers le site internet a été effectué : 3

Mme VIGNE présente le bilan des indicateurs.

Taux d'appels aboutis

- En 2018 : 91 %
- Pour le 1^{er} trimestre 2019 : 90 %

Taux de réponses aux courriels dans un délai de 5 jours

- En 2018 : 89 %
- Pour le mois de juin 2019 : 100 %

Bilan des titres dématérialisés

Mme VIGNE présente le bilan des titres dématérialisés (cartes d'identité, passeports, permis de conduire, certificats d'immatriculation).

Délais moyens de délivrance des cartes d'identité et des passeports

- En 2018 : 17,4 jours
- Pour le 1^{er} trimestre 2019 : 12 jours

Délais moyens de délivrance des permis de conduire

- En 2018 : 8 jours
- Pour le 1^{er} trimestre 2019 : 9 jours

Délais moyens de délivrance des certificats d'immatriculation

- En 2018 : 5 jours
- Pour le 1^{er} trimestre 2019 : 5 jours

Mme JOST-LIENHARD précise qu'afin d'obtenir des délais de rendez-vous plus courts, de nombreux usagers doivent se rendre dans d'autres mairies que celles de leurs communes de résidence.

À votre écoute pour progresser

M. FRIOT présente les nouveaux modes de prise en compte des suggestions et réclamations des usagers via notamment le site internet des services de l'État dans le Bas-Rhin (onglet et formulaire contact « suggestions-réclamations »), ainsi que l'urne qui sera installée à l'accueil général de la Préfecture.

Afin d'améliorer la clarté et la compréhension des courriers et courriels, un échantillon de courriers et courriels types est présenté aux membres du Comité, pour avis. Aucune observation ou demande de modification n'est relevé.

Mme VIGNE présente aux membres du Comité, pour avis, le modèle de « charte de l'utilisateur » qui sera affiché en Préfecture. Ce document formalise les relations et les engagements entre l'administration et les usagers. Aucune modification n'est apportée par le comité. La charte de l'utilisateur va donc être affichée sur les écrans à l'accueil de la préfecture.

M. GUBELMANN juge que les relations entre la Préfecture et ses usagers se sont nettement améliorées. Les usagers se plaignent de la réponse qui leur est apportée, mais n'ont pas de réclamations concernant les conditions d'accueil en préfecture.

Questions diverses

M. DUBREUIL demande aux membres du Comité si ceux-ci ont des questions ou des observations à formuler.

Mme LOBSTEIN évoque la similitude de démarche qualité au sein des services de la Direction départementale de la protection des populations, au travers de la labellisation Marianne.

M. DUBREUIL conclut la réunion en remerciant l'ensemble des membres pour leur participation et précise qu'un second Comité local des usagers se déroulera en fin d'année 2019, durant lequel sera notamment abordé la question des maisons « France service ».

Pour le préfet et par délégation,
Le Sous-préfet de Saverne



Joël DUBREUIL

