



Secrétariat général

Affaire suivie par Marie-Paule LOUDUN
Référénte qualité
Tel. : 02 97 54 85 61
qualite@morbihan.pref.gouv.fr

Qual-e-pref : comité local des usagers
8 novembre 2021
compte-rendu de réunion

Participants

- M. Guillaume QUENET, secrétaire général de la préfecture
- M. Baptiste ROLLAND, sous-préfet de Lorient, représenté
- Mme Claire LIETARD, sous-préfet de Pontivy, représentée
- M. Stéphane COCONNIER, directeur des collectivités locales
- M. Olivier GRANGETTE, directeur du secrétariat général commun départemental
- Mme Valérie SINGUIN, secrétaire générale de la sous-préfecture de Lorient
- Mme Isabelle BALTUS, cheffe du BRRU - sous-préfecture de Lorient
- Mme Corinne LHERMITE, responsable de la cellule performance
- Mme Rébecca ROCHE, cheffe du service des relations avec les usagers
- Mme Emilie PORCHER, cheffe du bureau du conseil et du contrôle de légalité et budgétaire
- Mme Marie-Paule LOUDUN, référente qualité
- Mme Anne LE HENANFF, vice-présidente de l'association des maires et des EPCI: excusée représentée
- M. Joël MARIVAIN, président de l'association des maires ruraux
- M. Thierry LE ROUZO, président APF France Handicap
- Mme Danielle LAU, représentante de l'UDAF
- Mme Christine BARBIER, UFC Que choisir Vannes
- M. Georges CAMPS, délégué défenseur des droits - Vannes
- M. Gérard BROUT, délégué défenseur des droits - Lorient: excusé représenté
- M. Jean-Louis TOUCHOT, délégué défenseur des droits - Pontivy : excusé représenté

Excusée:

- Mme Béatrice HEMONO, cheffe du pôle formation / développement - SGCD SRHM

M. le secrétaire général de la préfecture remercie les participants et précise le contexte de la réunion avec l'évolution des missions des préfectures suite à la dématérialisation des titres régaliens intervenue en 2017.

Un bref de tour de table est effectué.

M. le secrétaire général présente la composition du comité local des usagers (CLU) ainsi que ses compétences et ses modalités de fonctionnement.

Le CLU est une instance locale de concertation et d'échange compétente dans le domaine de la qualité de l'accueil et des prestations offertes aux usagers de la préfecture et des sous-préfectures du Morbihan.

Présidé par le préfet du Morbihan ou un membre du corps préfectoral, il est composé de :

- des représentants des services de la préfecture et des sous-préfectures ;

Place du Général de Gaulle
56019 Vannes Cedex
Standard: 02 97 54 84 00
Site internet: www.morbihan.gouv.fr

- des représentants de consommateurs, d'usagers, d'associations d'usagers, de professionnels, dont :
 - des membres d'associations de consommateurs ;
 - des membres d'associations d'usagers ;
 - des membres de l'APF France handicap;
- des délégués départementaux du Défenseur des droits
- des services déconcentrés : en tant que de besoin
- de représentants de collectivités territoriales et de leurs groupements.

Ce comité se réunit au minimum une fois par an et peut traiter des questions suivantes :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquête de satisfaction et enquêtes mystère) ;
- présentation des réclamations et plans d'action ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers ;
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture et des sous-préfectures.

M. le secrétaire général souhaite insister sur l'objectif majeur de l'État du **service de proximité rendu à l'usager avec la labellisation des France Services** maillant le territoire départemental.

Les démarches historiques des préfectures (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, cartes grises) ont été dématérialisées soit dans les mairies soit auprès de l'ANTS (agence nationale des titres sécurisés).

Dans le Morbihan, une attention particulière a été portée au maillage territorial équilibré de l'accompagnement au numérique des usagers avec les points numériques de la préfecture et des sous-préfectures ainsi que la création des France Services (FS), dont 18 sont labellisées aujourd'hui; en 2022, le Morbihan comptera 30 FS afin d'éviter la fracture numérique.

Les France Services facilitent ainsi l'accès par les habitants du département aux services publics, en particulier dans les zones rurales. Elles rassemblent dans un seul lieu 9 services publics et permettent aux usagers d'effectuer les démarches administratives du quotidien, liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi, relevant de différents organismes:

- du ministère de l'Intérieur (aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...),
- des finances publiques (déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source...),
- de la Justice (accompagnement de l'usager dans l'accès au droit...),
- de l'assurance maladie,
- de l'assurance retraite,
- des allocations familiales,
- de Pôle emploi,
- de la Mutualité sociale agricole
- et de La Poste.

Des agents polyvalents, formés de manière pointue et efficace, à l'accueil du public renseignent les usagers et les accompagnent dans leurs démarches.

Le dispositif France Services rend l'accès aux services publics plus proche, plus simple, plus rapide avec des horaires adaptés.

La démarche qualité de la préfecture et des sous-préfectures est présenté au moyen du diaporama joint.

M. le secrétaire général rappelle que la démarche qualité existe depuis plus de 10 ans mais a été suspendue suite au « plan Préfectures nouvelle génération » (PPNG). Un nouveau référentiel « Qual-e-pref » a été établi fin 2018.

Ce dernier s'inscrit dans la continuité du précédent référentiel, tout en y intégrant les engagements liés aux transformations induites par PPNG, à la dématérialisation des démarches modifiant ainsi les relations entre l'administration et les usagers.

L'année 2020, marquée par la crise sanitaire, a entraîné la suspension temporaire de la démarche qualité.

Pour tenir compte de ce contexte, l'objectif de la labellisation de 100 % des sites a été décalé par le ministère de l'intérieur à la fin de l'été 2022 avec les objectifs intermédiaires suivants :

- 25 % à fin 2020 (soit 27 sites) ;

- 75 % à fin 2021 (soit 82 sites).

M. le secrétaire général rappelle que la préfecture du Morbihan s'est engagée dans les diverses démarches qualité et s'est vue labellisée Qualipref 2.0 en décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers, délivrance de titres (hors étrangers) et relations avec les collectivités territoriales.

La sous-préfecture de Lorient a obtenu le label Qualipref 2.0 le 30 décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers et pilotage interministériel.

La démarche qual-e-pref a été lancée en novembre 2020 pour la préfecture et les deux sous-préfectures avec un objectif de labellisation en mars 2022 pour 2 modules :

- module 1 : relation générale avec les usagers ;
- module 4 : relations avec les collectivités territoriales.

Les prochaines échéances de cette démarche sont:

- le comité de pilotage de bilan du 23 novembre 2021;
- l'audit interne en janvier 2022;
- l'audit externe de labellisation en mars 2022.

Les grands principes du référentiel sont exposés avec un point particulier sur le handicap au sens large.

Mme Lau s'interroge sur l'absence d'accueil général à Vannes.

Le confort dans l'accueil ainsi qu'une meilleure lisibilité pour l'utilisateur ont conduit à un accueil spécifique sur rendez-vous sur Vannes. Ainsi l'accueil étranger est organisé sur le site République alors que le PAN et les élus et participants aux réunions sont orientés vers le site de Gaulle.

Mme Siquin informe les participants d'une réflexion sur l'accueil général à la sous-préfecture de Lorient.

M. Le Rouzo souhaite connaître le nom de l'organisme qui procédera à l'audit de labellisation.

Il fait état des labellisations accordées par SOCOTEC dans certains organismes alors que dans ces mêmes organismes, tous les locaux ne permettent pas une circulation aisée pour les personnes en situation de handicap.

Il est précisé qu'il existe une boucle magnétique à Lorient qui est régulièrement testée.

M. Marivain fait part d'une initiative intéressante en matière d'accessibilité. Une personne handicapée fait le tour des sites de la commune afin de tester leur accessibilité.

M. Le Rouzo déplore l'absence de documents en braille pour les non-voyants.

De même, il souligne la nécessaire accessibilité et lisibilité des informations publiées sur le site internet avec des termes compréhensibles par tous.

Afin de mesurer la satisfaction des usagers, des enquêtes de satisfaction ont été lancées en mai 2021:

- les enquêtes de satisfaction générale : les usagers sont satisfaits à +94 %. 47 % des usagers ont anticipé leur visite à Vannes ; 69 % à Lorient.

- *l'enquête de satisfaction du site internet* : figure en continu sur le site internet des services de l'État.

Un important travail sur la forme et sur le fond est entrepris sur l'ensemble du site, avec une priorité pour les différentes informations et démarches des usagers pour la préfecture et les sous-préfectures du Morbihan.

- *les enquêtes de satisfaction des points numériques*: les usagers sont satisfaits à + 93 %; 3 usagers sur 4 viennent pour les démarches cartes grises et permis de conduire.

Les résultats des enquêtes sont publiés sur le site internet des services de l'État.

Il est souligné l'accès compliqué au standard de la préfecture. La problématique "malentendants" doit être approfondie.

Mme Barbier souhaite qu'une information de vigilance sur les sites payants pour effectuer les démarches "cartes grises" soit publiée sur le site internet.

Un plan d'amélioration des services rendus à l'utilisateur est suivi en continu.

Mme Lau demande le mode de communication réalisé sur le dispositif France Services et l'accessibilité en temps de trajet dans ces locaux.

Comme évoqué supra, le maillage territorial est équilibré avec une structure FS par canton. Par ailleurs un bus tient des permanences dans plusieurs mairies.

Il faut noter que les premiers points de contact pour les France Services sont les élus.

Une communication a été effectuée notamment via le réseau des assistantes sociales.

M. Marivain souligne qu'il convient de retenir que les mairies ont les informations et que peu d'utilisateurs ont le réflexe de les solliciter.

Peu de **réclamations** écrites parviennent dans les services de la préfecture et sous-préfectures.

Cette situation est comparable au niveau national.

Mme Barbier souligne que les réclamations ont très souvent été faites par voie téléphonique et que de nombreux jeunes ne comprennent pas les formulaires administratifs.

Pour une réclamation par voie téléphonique, il est conseillé à l'utilisateur de formuler sa réclamation par écrit. Toutefois, il est constaté que l'écrit est peu utilisé.

Une **communication** est réalisée sur le site internet des services de l'État.

Une rubrique démarche qualité a été créée: y figurent les enquêtes, la politique qualité de la préfecture et des sous-préfectures, les compte-rendus des CLU.

Des **courriers/courriels** ont été soumis pour avis aux membres du CLU.

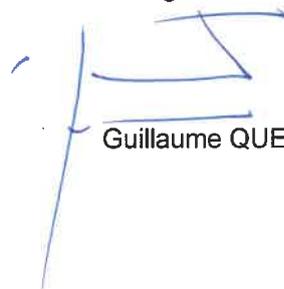
Des remarques ont été formulées sur le courrier de réponse relatifs aux certificats de cession des véhicules.

Il conviendrait de revoir la formulation du courrier en intégrant le dispositif France Services et en y annexant la liste des sites.

*

M. Le secrétaire général remercie l'ensemble des participants pour leur collaboration à la démarche qualité.

Le secrétaire général de la préfecture



Guillaume QUENET