

CR Comité local des usagers – 26/06/2023 - 14h30/16h00

Objectif et domaine d'application : Cette réunion vise à échanger sur les mesures d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. Présentation des points à l'ordre du jour, des résultats des enquêtes de satisfaction, les indicateurs de qualité, et de proposer des actions d'amélioration aux représentants des usagers de la Préfecture du Nord.	
Documents liés : Support de présentation	
Acteurs/Intervenant/présents	
Secrétaire générale adjointe de la préfecture du Nord	excusée
Directrice du SGC59	Agnès CHEVREUIL
Direction adjoint de la réglementation et de la citoyenneté (DRC)	Pas de représentant- excusé
Direction de la coordination des politiques interministérielles DCPI Directrice	Astrid TOMBEUX
Direction de la coordination des politiques interministérielles DCPI / Cheffe du bureau des relations avec les usagers	Stéphanie GENEVOIS
Direction de la coordination des politiques interministérielles DCPI / coordinateur du point numérique	Romain PICOT
DII / Directrice de l'immigration et de l'intégration	Séverine LANSELLE
DII/Chef du bureau de l'admission au séjour	Samuel TOSTAIN
DII/Cheffe de la plateforme de naturalisation	Ilham MATTOUCHE
DII/Cheffe du bureau de l'asile	Zohra BOUATOU
Service régional de la communication interministérielle	Eva BISCAINO
Référent Fraude départemental	Eric POMBAYEN
Mission qualité et performance – Cheffe de la mission MQP - Contrôleur de gestion	Sylvie BORDEAU-MURA Erwan HOTIER
ACHF	Philippe DUTRIEU
MOBILIANS	Pas de représentant
UDAF59	Philippe FEMINIS
APF France Handicap	Pas de représentant - excusé
CMA	Pas de représentant - excusé
CCI	Pas de représentant - excusé
Association des maires du Nord	Pas de représentant
Défenseurs des droits	Mme Anne-Claire GRANDJEAN
UFC que Choisir	Mme F.HERCBERG

Ordre du Jour :

1. Présentation des actions menées en matière de fraude dans le département du Nord (RFD)
2. Présentation des premiers résultats des enquêtes de satisfaction et indicateurs qualité (MQP)
3. Information sur les évolutions en matière d'accessibilité – Picto-Access (MQP)
4. Point d'accès numérique – évolution (BRU)
5. Actions d'amélioration : affichage, aménagements extérieurs, site internet (BRU/MQP)
6. Questions diverses ou suggestions.

I. Rappel du contexte : Le ministère de l'Intérieur s'est engagé dès 2006 dans les démarches qualité,

la préfecture du Nord a été labellisée Marianne par le groupe AFNOR en mars 2013. Dans le respect des exigences du Ministère de l'Intérieur, la préfecture du Nord a été labellisée en février 2015 selon un référentiel nommé « Qualipref 2.0 ». Un nouveau référentiel d'engagement de service vis-à-vis des usagers a été déployé en 2018, nommé **Qual-e-pref**. La préfecture du Nord a obtenu le label en octobre 2022 et il est accordé pour 3 ans en l'absence de non-conformité majeure et de non-conformités mineures. Un audit de suivi sera prévu à 18 mois après l'audit initial.

II. Compte rendu de la réunion - Relevé des échanges :

L'introduction du comité de pilotage a été réalisé par Mme Chevreuil
Le comité de pilotage a été animé par Mme Bordeau-Mura cheffe de la mission qualité et performance, en collaboration avec le contrôleur de gestion M.Hotier.

Questions :

Mme Chevreuil demande si la périodicité d'un comité par an convient aux représentants des usagers, ou s'il faut augmenter le rythme ?

Les représentants des usagers indiquent que la périodicité leur convient en précisant « pour le moment ».

1) Présentation des actions menées en matière de fraude dans le département du Nord (RFD)

M.Pombayen présente les missions du référent fraude départementale, son périmètre d'action, les principaux types de fraude relevés et les actions mises en place.

Questions :

Mme Chevreuil demande en faisant référence aux questions du CLU 2022 si on constate une augmentation des fraudes liées aux certificats d'immatriculation de véhicules.

M.Pombayen indique que ce type de fraude est en baisse.

Mme Hercberg UFC précise que le nombre de plaintes adressées à UFC que Choisir, liées aux véhicules immatriculés en W est en augmentation. Ces dossiers concernent en majorité des personnes souhaitant acquérir un premier véhicule ou un véhicule « bon marché » auprès de garages ayant des pratiques frauduleuses.

Le RFD informe que pour chaque suspicion de fraude liée à l'immatriculation des véhicules, les représentants des usagers peuvent saisir la préfecture à l'adresse suivante :

pref-referent-fraude@nord.gouv.fr

2) Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction

Une enquête de satisfactions a été proposée aux usagers sur une période élargie à partir du 12 avril 2023, seules 98 réponses ont été recueillies. Le panel ne permet de dégager une réelle tendance. La majorité des répondants sont des usagers du bureau des séjours.

Satisfaction de l'accueil physique

Satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux : 69 %; seuls 31 % des interrogés s'estiment peu ou pas satisfaits.

Taux de satisfaction concernant l'accueil physique :

- le délai d'attente : 57 %
- des équipements à disposition : 84 %
- la disponibilité des agents : 50,50% (Moyen : 21,20%) → soit un total de 71,7 % de satisfaction
- la courtoisie des agents : 53,50 % (Moyen : 22,20 %) → soit un total de 75,7 %
- la qualité d'écoute des agents : 48,50 % (Moyen : 20,20 %)→ soit un total de 68,7 %
- la simplicité des termes employés : 60,60 % (Moyen : 16,20 %)→ soit un total de 76,8%

Satisfaction de l'accueil téléphonique

Taux de satisfaction concernant le standard :

- l'accueil téléphonique : 44,00 % (Pas ou peu satisfaits 56,00 %)
- la courtoisie des agents : 48,00 % (Pas ou peu satisfaits 52,00 %)
- le renseignement délivré : 48,00 % (Pas ou peu satisfaits 52,00 %)
- L'orientation de votre appel vers le service demandé : 40,00 % (Pas ou peu satisfaits 60,00 %)

Taux de satisfaction concernant l'appel au service demandé:

- l'accueil téléphonique : 53,90 % (Pas ou peu satisfaits 46,10 %)
- la courtoisie des agents : 48,00 % (Pas ou peu satisfaits 52,00 %)
- le renseignement délivré : 48,00 % (Pas ou peu satisfaits 52,00 %)
- L'orientation de votre appel vers le service demandé : 40,00 % (Pas ou peu satisfaits 60,00 %)

Taux de satisfaction concernant le serveur vocal interactif : 24,1 %

Satisfaction des contacts par courriel (mail): 67,4 %

Enquête de satisfaction points négatifs remontés par les usagers :

- les délais de traitement des titres,
- la difficulté à joindre les services,
- l'accueil sur rendez-vous : aucun contact avec les services,
- aucune ou peu d'information personnalisée,
- pas de canal de contact efficace pour obtenir de l'aide.

Services concernés :

- Bureau des séjours : 75,8 %
- Accueil général : 26,6 %
- Naturalisation : 19,2 %
- PAN : 11,1 %
- Demande d'asile : 6,1 %

Plateforme Services publics plus SP+ → partages d'expériences des usagers

En 2023 : 20 expériences partagées – celles-ci concernent toutes le bureau des séjours.

Points remontés par les usagers :

La préfecture est injoignable :

- ligne téléphonique 0320305428 injoignable,
- aucune réponse aux mails adressés aux boîtes « séjour » ,
- pas de réponse en présentiel (pas d'agents du bureau concerné),

Les titres ne sont pas délivrés dans les temps : délais de délivrance de titre et des récépissés trop longs.

3) Présentation des indicateurs de qualité :

M.Hotier présente les indicateurs de qualité de la préfecture du Nord portant sur les modules qual-e-pref et sur les attentes SP+

Module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » :

Téléphone :

- Taux de mise à jour du SVI local dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %

Internet et réseaux sociaux :

- Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %
- Taux de connexions au site internet : 8,6 %
- Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 3,4 %

Courrier / courriel demandes d'informations générales:

- Taux de réponse aux courriels dans le délai de 5 jours ouvrés : 99,2 %
- Délai moyen de réponse par courrier : 1,6 jour
- Délai moyen de réponse par courriel : 1,5 jour

Réclamations / suggestions

- Taux de réponse aux réclamations et suggestions dans le délai de 5 jours ouvrés (si envoi électronique) et de 10 jours ouvrés (si envoi par courrier ou dépôt dans l'urne) : 98,9 %
- Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions : 1,5 jour

PAN (point d'accueil numérique) :

- Taux de satisfaction sur le critère « point numérique » : 95,9 %
- Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour : 44 usagers

Délivrance de titres (cf. affiche Transparence publique T1 2023) :

- Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports (Hauts-de-France) : 22 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV (moyenne nationale) : 7 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire : (Nord, Alpes-Maritimes, Charente, Doubs) : 27 jours

Questions :

Une précision est demandée par M.Dutrieu sur le calcul de l'indicateur de connexions au site internet de la préfecture, l'indicateur est calculé sur le nombre total d'habitants.

Une attention toute particulière est portée par M.Hotier contrôleur de gestion sur les délais de délivrance de titre en mairie. Il indique que les délais ont augmenté en raison d'une attractivité toute particulière pour le nouveau format de la carte d'identité, d'un effet report post-covid, et de l'impact de la loi sur le changement de nom qui a facilité cette possibilité.

4) Information sur les évolutions en matière d'accessibilité

Une information est délivrée aux représentants des usagers sur la solution Picto-access déployée sur 17 sites du département du Nord.

Cette solution permet principalement de :

- faciliter le parcours des usagers via l'affichage sur site et la mise en ligne d'un référentiel sous forme de pictogrammes graduant les difficultés d'accessibilité, d'informations et de photos,
- répondre à la réglementation en matière de registres d'accessibilité,
- favoriser l'autonomie des services par la sensibilisation et la formation à l'accueil des personnes fragiles,
- qualifier et piloter l'accessibilité des espaces.

5) Point d'accès numérique – fréquentation

Evolution de la fréquentation du PAN à la préfecture du Nord

Fréquentation	2022 1er trimestre	2022 2 ^e trimestre	2022 3 ^e trimestre	2022 4 ^e trimestre	2023 1 ^{er} trimestre
A-Distanciel	1870	2055	2021	2804	2752
B-Présentiel	468	409	268	208	273
TOTAL démarches (A+B)	2338	2464	2289	3012	3025
Ratio d'utilisateurs/jours	29	33	32	46	42
Détail :	2022 1er trimestre	2022 2 ^e trimestre	2022 3 ^e trimestre	2022 4 ^e trimestre	2023 1 ^{er} trimestre
dont ANEF	0	320	526	928	916
dont permis	725	713	492	547	589
dont échange de permis étranger	309	193	195	150	82
dont immatriculation	1249	831	701	534	755

Les demandes des usagers sont de plus en plus fortes sur le domaine « ANEF » qui concerne les procédures de délivrance de titre étrangers.

Questions :

Mme Grandjean (défenseure des droits) demande le délai d'obtention d'un rendez-vous au PAN.
Mme Genevois indique un délai de 5 jours maximum, avec un délai de rappel de l'usager de 48h.
Elle précise également que le PAN n'a pas d'information sur les avancements des dossiers personnels des usagers, et n'a pas la compétence pour la délivrance de titres.
Mme Grandjean demande également à faciliter la prise de rendez-vous par la transmission d'un numéro de téléphone de contact sur le site internet de la préfecture

V. Présentation d'actions d'amélioration

Mme Bordeaux-Mura présente **le nouvel affichage de la grille d'entrée**, demandé par M.le préfet et mis en œuvre par le bureau des relations aux usagers. Début 2023, la société EUROGROUP, mandatée par le ministère de l'Intérieur, préconise un affichage homogénéisé, simplifié et un code couleurs. La partie droite de la grille est destinée aux informations générales et aux communications par démarche (horaires d'ouverture, charte de la laïcité...).

Suite aux groupes de travail organisés par la société EUROGROUP, des mesures d'amélioration de **l'affichage web** ont été prises. Un travail d'amélioration est mené par le service régional de communication interministériel régional et les services métier. Notamment sur des problèmes clés concernant le contenu et la navigation globale sur le site (un nombre trop important de rubriques). Ainsi que des recommandations d'améliorations de certaines pages (étrangers dans le Nord, PAN, carte grise...).

La lumière sur le parvis. Le service immobilier logistique du SGCD59 a procédé à la demande de Mme Chevreuil à l'installation de projecteurs à déclenchement automatique sur le parvis de la préfecture. Cet éclairage des panneaux d'affichage est à destination des usagers qui attendent à la grille de la préfecture. Les panneaux ainsi éclairés, sont notamment pour ceux qui ne disposent pas de rendez-vous. Ils leur permettent de prendre connaissance des démarches préalables à entreprendre avant d'entrer dans les locaux.

Le CLU est clôturé par Mme Chevreuil à 16h00

