



# PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général commun  
départemental**

## **Direction**

Pôle d'appui au pilotage

Référent Qualité

Suivi par : caroline lappas-saborit

Ref : Qualite/Doc de Travail/Pilotage/CLU

Annecy, le 14 décembre 2022

## **Compte-rendu du Comité Local des Usagers du 13 décembre 2022**

Le Comité Local des Usagers s'est réuni le mardi 13 décembre 2022 à 14h30, sous la présidence de M. Thomas FAUCONNIER, secrétaire général de la Préfecture de la Haute-Savoie.

*Étaient présents à cette réunion :*

### **Représentants des usagers :**

M. André KELLER (UDAF de la Haute-Savoie) ; M. Philippe DEYRES (Croix Rouge Française) ; M. Stéphane BADEIGTS (fédération des œuvres laïques) ; Mme Christelle ROZAY-ZBINDEN (Maison départementale des personnes handicapées) ; Mme Pauline DRUGEON (Maison départementale des personnes handicapées).

### **Représentants de la Préfecture et du SGCD :**

M. Thomas FAUCONNIER, secrétaire général ; M. Jean-Pierre DURAN, directeur de la DRCL ; M. Eric CANIZARES, Chef du BASE ; Mme Jessica VITTORINI, BRCE (Webmestre, Internet) ; Mme Céline PEREZ, SGCD SSIC (Téléphonie) ; Mme Samantha Vanautryve SGCD SSIC (Téléphonie) ; Mme Caroline LAPPAS-SABORIT, référente Qualité.

Excusés : M. Martial SADDIER, président du conseil départemental de la Haute-Savoie ; Mme Animya N'TCHANDY, directrice de cabinet ; M. Jean-Yves JULLIARD, directeur DCI ; M. Michel POINGT (délégué du défenseur des droits) ; M. Alain BOCHET (UFC que Choisir) ; Mme Lauriane MOUNIER-FARAUT ( Association des maires de la Haute-Savoie) ; Mme Nathalie BRAT, Directrice SGCD ; M. Pierre LAURENT, directeur adjoint SGCD en charge des SIC .



## **Ouverture de la réunion**

Ouverture par M. le secrétaire général qui exprime l'attachement de M. le Préfet à la qualité des services rendus au public et à l'exemplarité du service public. Il précise qu'après avoir obtenu la charte « Marianne », les labels « Qualipref » et « Qualipref 2.0 », la préfecture de la Haute-Savoie est engagée dans une troisième démarche de labellisation « Qual-e-pref », les précédentes ayant été obtenues en décembre 2019 et confirmées à mi-parcours en septembre 2021. La poursuite de ces démarches rend compte de la volonté perpétuelle d'amélioration des services préfectoraux en la matière.

L'ordre du jour n'appelle aucune remarque, il est procédé au tour de table.

## **Présentation de la démarche Qualité et du référentiel Qual-e-pref**

### **Rappel de la démarche :**

La démarche de labellisation doit répondre aux critères fixés par le référentiel ministériel « Qual-e-Pref ».

Elle a pour objectifs de :

- disposer d'un référentiel Qualité incontestable sur les principales activités de la préfecture de manière à rendre perceptible par l'utilisateur les efforts entrepris par les services concernés ;
- améliorer la satisfaction des usagers des services de l'État ;
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

Le référentiel impose la réunion annuelle du comité local des usagers, pour recueillir les avis des représentants des usagers.

Présidé par le secrétaire général de la préfecture, il se compose :

- ➔ de représentants de la préfecture et du secrétariat général commun départemental (directeurs, webmestre, chargé de communication, responsable du standard, référent qualité) ;
- ➔ de représentants des usagers : Union départementale des associations familiales (UDAF), Union fédérale des consommateurs (UFC Que choisir), Croix rouge française, Fédération des œuvres laïques (FOL) ;
- ➔ de représentants des collectivités territoriales : Conseil départemental, Association des maires, Représentants des Maisons France Service ;
- ➔ du délégué du défenseur des droits ;
- ➔ de représentants de la maison départementale des personnes handicapées.

Le CLU s'est déjà réuni 3 fois en préfecture :

- le 5 novembre 2015 ;
- le 9 septembre 2019 ;
- le 6 septembre 2021.

## **Présentation de la démarche qualité**

Le document « politique qualité » est présenté au comité local des usagers. Il reprend les éléments de la labellisation (historique, périmètre, agents concernés, modules, engagements obligatoires).

Cette présentation n'appelle aucune remarque particulière.

## **Présentation des résultats de la qualité**

Le bilan qualité est réalisé une fois par an. Il a pour objet :

- ✓ d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction et des enquêtes-mystères, des réclamations, des besoins en formation et de l'auto-évaluation ;
- ✓ d'élaborer des plans d'améliorations qui fixent les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés.

Il rappelle les engagements Qual-e-Pref, ses actions mises en œuvre pour se conformer au référentiel mais également les éventuelles difficultés rencontrées.

Dans le Bilan 2021-2022, sont abordés successivement :

1. le rappel de la démarche de labellisation (périmètre de la labellisation, appropriation du référentiel et du plan d'actions, implication des agents) ;
2. le dynamisme des actions en faveur de la politique qualité (suivi global du référentiel, mise en œuvre des enquêtes de satisfaction, des enquêtes mystère, suivi des actions correctives, bilan des réclamations, suivi des appels perdus) ;
3. les pistes d'amélioration : besoins en formations, actions d'amélioration concrètes à la suite des préconisations des différents audits ainsi que les améliorations à venir et prévoir.

Plusieurs points du Bilan Qualité sont discutés :

### **L'enquête de satisfaction**

L'enquête s'est déroulée sur 4 semaines du 9 novembre au 2 décembre 2022. En 2021, les réponses étaient issues à 85 % de réponses à des courriels d'enquête (basés sur les adresses courriel renseignées lors des prises de rendez-vous). En 2022, il a été décidé de modifier le format d'enquête et d'exploiter principalement les réponses des usagers sous format papier mais également celles formulées par QR Code présents sur les affiches au sein des services d'accueil.

Un taux global de satisfaction de 90 % est observé par près de 184 répondants.

### **Les points positifs mentionnés sont les suivants :**

- la disponibilité des agents d'accueil ;
- la simplicité des termes employés ;
- la courtoisie, la politesse des agents et leur disponibilité des agents ;
- la simplicité des termes employés ;
- la signalétique ;
- la propreté et le confort des locaux ;

### **Les points à améliorer :**

Seuls 3 points ont un taux de satisfaction compris entre 80 % et 90 % : les délais d'attente (y compris pour prendre un rendez vous), la confidentialité des locaux (notamment du fait de la levée des mesures barrières), ainsi que les horaires d'ouverture.

Par ailleurs, il est souligné la grande satisfaction des usagers reçus aux différents points d'accueil numériques (PAN).

S'agissant du PAN du service immigration dit « E-MERAUDE », monsieur Canizares précise que, du fait du déploiement de la dématérialisation des procédures pour les ressortissants étrangers (c.f « ANEF ») , ce point d'accueil a pour objectif de permettre aux usagers, non rompus à l'usage du numérique, d'effectuer leurs démarches en ligne en bénéficiant de l'accompagnement d'un agent. Mis en place depuis septembre 2022, disponible pour l'instant sur rendez-vous, les modalités définitives d'organisation de ce service sont , à l'heure actuelle, en cours de réflexion.

### ***L'enquête-mystère téléphonique***

Une enquête-mystère téléphonique a été réalisée au mois de décembre 2022 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie grâce au concours des référents qualité des préfectures de la Savoie et de la cellule régionale de la performance. Le professionnalisme et la courtoisie des agents du standard, la prise en charge efficace des appels et la qualité des réponses apportées ont été soulignés.

Madame Céline Perez, responsable du pôle accueil téléphonique, précise que ces enquêtes génèrent parfois des recherches supplémentaires de la part des standardistes compte tenu du caractère atypique de certaines questions posées. Elles participent donc à la formation des agents.

### ***Appels perdus :***

Depuis plusieurs années, la préfecture de la Haute-Savoie suit les appels perdus des agents, afin d'assurer à l'utilisateur une qualité d'accueil téléphonique.

Même si les agents ne sont pas en mesure de décrocher (absence momentanée ou déjà en ligne, notamment lors des permanences téléphoniques), un œil attentif est porté à la qualité de l'accueil : mise en place d'un répondeur avec informations utiles (horaires où l'agent est disponible, adresse mail générique pour le contacter, dates d'absences,...). De plus, des notes aux agents, rappels aux chefs de services concernés par des chiffres décevants sont organisés de façon régulière.

Les résultats sont conformes au référentiel « Qual-e-pref ».

### **Revue des indicateurs de qualité**

Le tableau de suivi des indicateurs de qualité au 1<sup>er</sup> décembre est examiné par le CLU.

### ***Taux d'appels aboutis***

Le taux d'appels aboutis, bien qu'en légère baisse par rapport à 2021, est de 85,68 % au 1<sup>er</sup> décembre 2022 pour une cible fixée à 90 %. Les chefs de services ont été alertés sur ce point par courriel en novembre 2022.

### ***Taux de mise à jour du serveur vocal interactif (SVI) dans le délai de 3 jours ouvrés***

Le SVI, depuis sa mise en place en janvier 2020, est mis à jour conformément à la cible et dans les délais requis.

### ***Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés***

Le site internet est également actualisé dans le délai fixé par le référentiel Qual-e-pref. Le site est très consulté avec un taux de connexion moyen de 13 % en 2022, pour un objectif national fixé à 5 %. Toutes les demandes de mises à jour du site ont été faites dans le délai imparti, et ce depuis décembre 2019.

### ***Taux de réponses aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés***

Malgré des modalités d'exploitation très chronophages (leur simplification est inscrite au plan d'actions) la préfecture d'Annecy continue d'apporter une réponse circonstanciée aux réclamations reçues. Quelques demandes n'ont cependant pas pu obtenir de réponses dans les délais impartis ce qui confirme la nécessité de revoir l'organisation de ce service rendu aux usagers.

### ***Taux de réponse aux courriels de demande d'information générale dans le délai de 5 jours ouvrés***

Il est calculé à partir d'un échantillon mensuel aléatoire de demandes déterminé par le référent qualité (1 semaine par mois).

Sur 2022, on observe des résultats conformes à la cible.

### **Nombre d'usagers au point numérique**

Le point numérique d'Annecy connaît toujours un franc succès, avec en moyenne 186 visites par mois, essentiellement pour des télé-procédures ANTS. La référente qualité précise qu'il s'agit d'un des seuls service public sur Annecy qui répond aux besoins des usagers en la matière.

### **Communication d'urgence en cas d'événement majeur**

La cellule de communication d'urgence opérationnelle et la cellule d'information du public ont été activées à plusieurs reprises notamment pour 2022 :

- le 28 novembre, lors d'un exercice relatif au tunnel du Mont Blanc.

### **Le programme Transparence**

Le programme national Transparence prévoit la publication d'indicateurs par toutes les préfectures. Chaque trimestre, les données sont mises à jour dans les espaces d'accueil et sur le site internet (<https://www.haute-savoie.gouv.fr/Publications/Bilans/Programme-transparence#derniers/>)

La lecture du Bilan annuel n'appelant pas d'interrogations supplémentaires, il est précisé que le dossier fourni aux participants comporte le **guide de l'accueil** (à destination de l'ensemble des agents), qui constitue le référentiel des services accueil de la préfecture.

### **Plan d'actions Qual-e-PRef**

Le dernier volet du plan d'actions Qual-e-Pref est présenté au Comité Local des Usagers. Mis en œuvre en 2019, comptant plus de 130 actions, il est à ce jour réalisé à plus de 88 %.

le principal point « critique » restant est :

- le suivi des délais de réponse aux courriels : faute d'un logiciel adéquat, la mission est chronophage et se fait au détriment d'une autre tâche

### **Échanges sur l'efficacité et la pertinence du plan de communication mis en œuvre par les services de l'État**

Il relève du bureau de la représentation et de la communication de l'état (BRCE) dont les missions sont les suivantes :

- **Assurer l'unité de la parole de l'État** dans le département à travers l'élaboration de différents supports de communication (communiqués de presse, dossiers de presse, etc.)
- **Relayer en direction des usagers les actualités et informations utiles des services de l'État** (DDI, DDTES, de la DREAL, DMD, ONAC, SDIS, DDSP et Groupement de gendarmerie départementale) ;
- **Assurer le suivi régulier des relations avec les médias locaux et nationaux ;**
- **Animer la communication numérique de l'État sur les réseaux sociaux (Twitter), et veiller à la mise à jour de l'internet départemental de l'État (IDE) ;**
- **Gérer la communication dite « événementielle »** autour des priorités de l'État, des déplacements, visites et initiatives du Préfet et des membres du corps préfectoral, et de l'ensemble des services placés sous l'autorité du Préfet.
- **Gérer la communication de crise.**
- **Animer la communication interne.**

Madame VITTORINI en qualité de Webmestre, informe les membres du CLU que le site internet de la préfecture doit faire l'objet d'une modification formelle courant février 2022 afin de gagner en lisibilité pour les usagers. L'ensemble des rubriques composant actuellement le site figureront à l'identique au sein de la nouvelle formule .

### Remarques et améliorations des membres du CLU

Monsieur DEYRES, croix rouge française , souligne l'adaptabilité et la réactivité des services de l'état lors de l'arrivée des ressortissants ukrainiens. La coopération tripartite entre la croix rouge, l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) et les services préfectoraux a permis une bonne prise en charge des personnes concernées. Seules quelques difficultés dues à la barrière de la langue et à l'absence de traducteurs permanents ont été recensées.

Monsieur Canizares confirme que cette coordination des moyens a participé à la bonne réussite de cette démarche humanitaire.

### Conclusion

Le référent qualité adressera le compte-rendu de cette réunion à chaque participant, et le publiera sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie. L'ordre du jour étant épuisé, le secrétaire général lève la séance en remerciant les participants.

Pour le préfet,  
le secrétaire général,

A handwritten signature in brown ink, consisting of several overlapping loops and a vertical stroke, positioned over the typed name.

Thomas FAUCONNIER