



**PRÉFET  
DE LA HAUTE-MARNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat Général  
Commun Départemental**

**SERVICE DE LA RELATION AUX USAGERS**

Affaire suivie par : Mylène BÉGUÉ

Tél. : 03 25 30 22 69

mylene.begue@haute-marne.gouv.fr

Chaumont, le **19 MAI 2022**

**COMPTE-RENDU DU COMITÉ LOCAL DES USAGERS (CLU)**

Mercredi 20 avril 2022  
14h30-16h15 – Salle Général de Gaulle

**Participants**

Présidence : M. Maxence DEN HEIJER, secrétaire général de la Préfecture de la Haute-Marne

Association Haut-Marnaise pour les Immigrés	M. Abderrazak DORAFI, directeur général
Association des Maires de la Haute-Marne	M. Bernard GUY, 1 <sup>er</sup> vice-président
Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Haute-Marne	Mme Nathalie SIMON, directrice adjointe
UFC QUE Choisir de la Haute-Marne	M. Jean-Paul PIERRON, responsable de l'antenne de Chaumont
Direction Départementale des Territoires (DDT)	M. Thierry JAFFLIN, assistant de prévention
Direction de la Citoyenneté et de la Légalité (DCL)	M. François L'HOTE, directeur
Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD)	M. Gérard GIRAULT, directeur
Service de la Relation aux Usagers (SGCD-SRU)	M. Hugues CAULLET, chef
Secrétariat Général	Mme Jocelyne MARTIN, contrôleur de gestion référent qualité (RQ)
Service de la Relation aux Usagers (SGCD-SRU)	Mme Mylène BEGUE, adjointe responsable pôle accueil et appui référent qualité (RQ)
Direction des Services du Cabinet Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI)	Mme Catherine POUILLY, adjointe correspondant qualité (CQ)
Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI)	Mme Sandrine BOUTSOQUE, cheffe correspondant qualité (CQ)
Service de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial (SCPPAT)	M. Louis STEIB, chef

**Absents excusés**

M. Eric KREZEL, président de l'association des maires ruraux de la Haute-Marne

Mme Christine MARIA, délégué du défenseur des droits

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations

## Ordre du jour

- Historique de la démarche Qualité
- Plan Préfectures Nouvelle Génération
- Les Points d'Accès Numériques
- Les Espaces France Services
- Démarche Qual-e-Pref
- Les indicateurs qualité
- L'enquête de satisfaction auprès des usagers
- Les réclamations et les suggestions
- Plan d'actions
- Information sur l'amélioration des services existants
- Présentation de courrier/courriels type pour avis
- Plan de communication
- Rubrique démarche qualité sur le site internet
- Questions / réponses

M. le Secrétaire Général ouvre la séance et souligne l'importance pour la Préfecture d'exposer aux partenaires extérieurs, représentant les usagers, ses résultats, ses réalisations ainsi que ses projets à venir, pour bénéficier de leur concours et être dans une démarche constante d'amélioration de la qualité.

- **Historique de la démarche Qualité :**

La démarche qualité au sein des préfectures existe depuis 10 ans. Son référentiel a évolué fin 2018 pour devenir « Qual-e-Pref » afin de prendre en compte la transformation numérique qui modifie la relation à l'utilisateur.

2008 : mise en place du référentiel national et interministériel – Label Marianne

2013 : label préfectoral Qualipref

2015 : obtention du label par la préfecture Qualipref 2.0

2017 : plan préfectures nouvelle génération – Fin de labellisation Qualipref 2.0

2019 : nouveau référentiel du réseau préfectoral Qual-e-Pref

Objectif : 100 % des sites labellisés à la fin de l'été 2022

. En quoi consiste la démarche qualité du réseau préfectoral

\* c'est un label qui porte sur la qualité de l'accueil en préfecture, qu'il soit physique, téléphonique ou électronique

\* c'est un ensemble d'engagements pris vis-à-vis des usagers

\* ces engagements sont listés au sein du référentiel

. Comment être labellisé

\* les préfectures doivent se conformer aux engagements des modules obligatoires et éventuellement optionnels choisis

\* un organisme de certification vient ensuite vérifier que les engagements sont bien respectés et délivre ou non le label

. Intérêt pour les usagers :

\* donner accès à des informations fiables aux usagers

\* favoriser la transparence dans les relations avec l'utilisateur (identification de son interlocuteur, annonce des délais de traitement..)

\* prendre en compte le point de vue de l'utilisateur

- **Plan Préfectures Nouvelle Génération :**

**Changements majeurs de la réforme :**

. développement de télé-procédures

. présence de points numériques et de médiateurs pour accompagner sur tous les sites

. instruction et fabrication des titres par des CERT

**Points positifs :**

Services disponibles 24h / 24h sans se déplacer

- . Cartes grises et permis de conduire réceptionnés à domicile
- . Mise en place des Points d'Accueil Numériques (PAN) et des MSAP pour accompagner le public en difficulté avec l'outil informatique
- . Une lutte plus efficace contre la fraude

**Points négatifs :**

- . Perçu comme un recul de la qualité du service public
- . Dysfonctionnements et lenteurs
- . Des procédures qui demeurent administrativement complexes malgré leur dématérialisation
- . Des guichets fermés concomitamment à la mise en place de la réforme

**Points d'amélioration :**

Le grand débat national a mis en lumière la volonté du public de conserver un contact physique d'où :

- . La pérennisation des PAN (initialement à vocation temporaire)
- . La création des Espaces France Services (EFS)

**• Les Points d'Accès Numériques :**

Haute-Marne : trois PAN créés en octobre 2017 en amont de la fermeture des guichets permis de conduire et cartes grises.

Les PAN situés à la Préfecture et dans les deux Sous-Préfectures sont animés par des volontaires en service civique qui exercent pendant 8 mois une mission de médiation numérique au service des usagers.

Les usagers ont accès aux PAN sur rendez-vous en appelant du lundi au vendredi de 9h00 à 11h30 et de 13h45 à 16h30 au :

- 03 25 30 22 99 – PAN de la Préfecture de Chaumont
- 03 25 87 07 57 – PAN de la Maison de l'État de Langres
- 03 25 56 94 45 – PAN de la Sous-Préfecture de Saint-Dizier

2017 : 920 visites (sur une période de 2 mois)

2018 : 11 916 visites (5757 téléprocédures réalisées – 6159 renseignements)

2019 : 9 556 visites (4119 téléprocédures réalisées – 5437 renseignements)

2020 : 4 083 visites (1966 téléprocédures réalisées – 2117 renseignements) – Plus de 3 mois d'inactivité suite à la crise sanitaire

2021 : 5 677 visites (2002 téléprocédures réalisées – 3675 renseignements)

**• Les Espaces France Services (EFS) :**

\* France Services, c'est le retour du service public au cœur des territoires

\* C'est un guichet unique qui donne accès dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics : le Ministère de l'Intérieur, Le Ministère de la Justice, Les Finances Publiques, Pôle Emploi, L'Assurance Retraite, L'Assurance Maladie, la CAF, la MSA et la Poste

\* Que vous ayez besoin de conseils pour vos démarches administratives ou besoin d'aide sur l'utilisation d'un service numérique, vous pouvez vous rendre dans un Espace France Services et bénéficier de l'accompagnement d'un animateur

\* Gratuité des services

\* Répond à un cahier des charges renforcé (par rapport aux anciennes MSAP : un personnel plus qualifié, des services proposés plus étoffés et homogènes, un maillage renforcé)

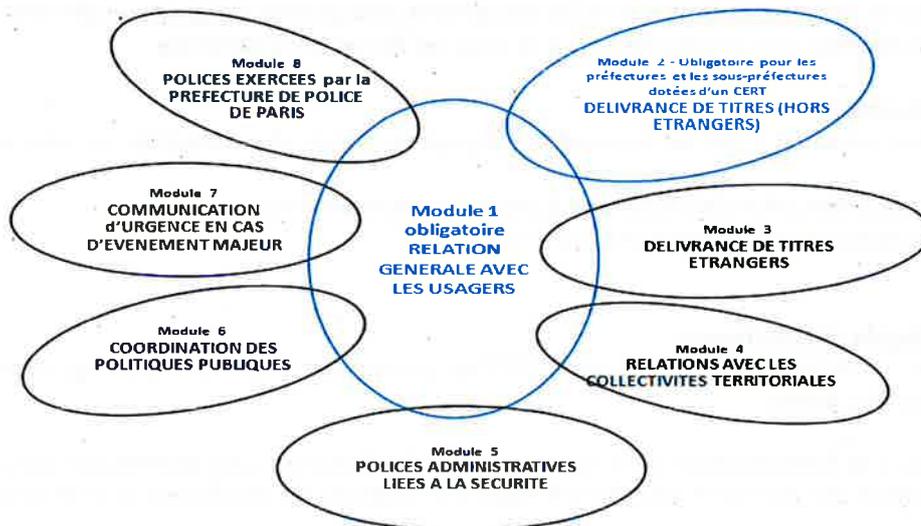
11 France Services sur le département de la Haute-Marne :

\* Bologne, Bourbonne-les-Bains, Bourmont, Chalindrey, Chaumont, Froncles, Langres, Montigny-le-Roi, Nogent, Prauthoy, Rolampont.

M. le Secrétaire Général indique que le développement du réseau des EFS va se poursuivre afin que chaque usager puisse disposer d'un EFS à 30 minutes de chez lui.  
Un gros travail reste à faire dans le Nord du département.  
Sont prévues pour 2023 les labellisations de Wassy, Joinville, La Porte du Der et 2 quartiers de Saint-Dizier dont le Vert Bois.

- **Démarche Qual-e-Pref :**

Les 7 modules métier du référentiel Qual-e-Pref



Précision : Les modules indiqués en bleu sont obligatoires

La préfecture de la Haute-Marne est candidate à la labellisation sur les modules 1 et 6.

\* Le module 1 regroupe 20 engagements qui portent tant sur l'accueil physique, téléphonique ou numérique.

Le module métier 6 « Coordination des politiques publiques » a été retenu au vu du contexte des Pactes Territoriaux de Relance et de Transition Écologique et de la forte demande d'accompagnement en ingénierie de nos partenaires.

\* Il comporte 5 engagements. La mission est assurée par le Service de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial en lien étroit avec les Sous-Préfectures d'arrondissement.

Ces services coordonnent les politiques publiques en relation avec les services de l'État et les acteurs locaux (opérateurs de l'État, collectivités territoriales et leurs établissements, organismes sociaux et économiques, monde associatif) pour le montage de projets.

Ils animent et mettent en œuvre les politiques publiques interministérielles suivantes :

- Économie et emploi ;
- Aménagement du territoire, environnement ;
- Cohésion sociale ;
- Politique de la ville.

L'audit interne est prévu le 28 avril 2022. L'audit externe, qui validera le dossier de labellisation, se tiendra le 23 juin 2022.

- **Les indicateurs qualité :**

Indicateurs présentés :

\* Téléphonie – Taux d'appels décrochés au niveau général – 2020/2021

\* Site internet – Taux de connexion – 2020/2021

\* Site internet – Taux de mise à jour du site sous 3 jours ouvrés – 2020/2021

\* Réseaux sociaux – Nombre d’interactions sur des publications par mois – 2020/2021.

M. le Secrétaire Général demande qu’un zoom sur le nombre d’interactions soit présenté lors du prochain CLU.

\* Programme transparence délais titres (carte nationale d’identité, passeport, certificat d’immatriculation de véhicule, permis de conduire) – 2020/2021

\* Taux de réponse aux courriels de demande d’informations en 5 jours ouvrés – 2020/2021

\* Délai moyen de réponse aux demandes d’informations par courriel – 2020/2021

\* Délai moyen d’obtention d’un rendez-vous en mairies équipées d’un dispositif de recueil pour les cartes d’identité et passeports – 2019/2020/2021

S’agissant de cet indicateur, M. le Secrétaire Général indique que le délai varie du simple au triple d’une commune à l’autre. Une étude démontre que ces écarts sont liés notamment à une problématique de personnel (postes vacants, arrêt maladie). À noter que l’augmentation des pré-demandes en ligne se révèle une piste pour réduire le délai.

\* Bureau des Migrations et de l’Intégration – Appels décrochés – 2020/2021

L’augmentation du nombre d’appels est en adéquation avec la population croissante issue de l’immigration au sein du département. Le bureau connaît une forte hausse de l’activité

\* Bureau des Migrations et de l’Intégration – Fréquentation aux guichets – 2019/2020/2021

En 2020, la baisse de fréquentation aux guichets s’explique par la mise en place de l’accueil sur rendez-vous pour les demandes et renouvellement de titres de séjour et le déploiement des téléprocédures.

\* Coordination des Politiques Publiques – Nombre de réunions de lancement organisés avec les services de l’État - T4-2021/T1-2022

Les chiffres présentés sont disponibles en annexe 1 (ci-jointe).

- **L'enquête de satisfaction auprès des usagers :**

Une enquête a été réalisée du 25 mai au 31 décembre 2021, 87 personnes y ont participé.

Elle a été déclinée en version papier dans le hall d’accueil, en version numérique sur le site internet et soumis par mail aux collectivités.

89 % d’usagers se sont révélés satisfaits dont 51 % très satisfaits.

Même si les résultats sont honorables, il apparaît que le hall d’accueil et le site internet manquent de modernité. Des crédits pour la réfection du hall ont été demandés.

Les résultats de l’enquête de satisfaction 2021 sont consultables via le lien :

<https://www.haute-marne.gouv.fr/Publications/Demarche-qualite/Bilan-enquete-de-satisfaction-2021>

- **Les réclamations et les suggestions :**

Afin d’améliorer notre qualité de service, l’avis des usagers se révèle primordial pour nous permettre de progresser.

L’usager dispose de plusieurs canaux pour nous faire part de ses remarques :

\* en envoyant un message par le biais de la boîte fonctionnelle [prefecture@haute-marne.gouv.fr](mailto:prefecture@haute-marne.gouv.fr)

\* en remplissant le formulaire dédié disponible dans le hall d’accueil

\* en transmettant un message en ligne via la rubrique Contact.

Les intervenants extérieurs ont fait part de leur insatisfaction quant à la fermeture des portes de la cité administrative, la signalétique peu claire qui mentionne de se présenter au vidéo-portier du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 à l’exception des mardi, jeudi et vendredi matins.

M. le Secrétaire Général souligne la perte de contact avec les usagers depuis le changement des modalités d'ouverture des portes au 1<sup>er</sup> janvier 2022 et ne manquera de faire remonter ces insatisfactions à la DDFIP. Il serait regrettable que les usagers puissent assimiler ce changement à une disparition de l'État localement.

- **Plan d'actions :**

Les actions mises en place pour améliorer notre qualité :

\* généralisation de l'accueil sur rendez-vous pour permettre à l'utilisateur :

- de bénéficier d'un accueil privilégié avec un délai d'attente sur place réduit et s'il est préparé à l'avance, d'un entretien personnalisé et d'une étude globale du dossier ;
- de gagner en fluidité car il pourra choisir le jour et l'heure de l'entretien ;
- de gagner du temps avec une information en amont des documents dont il devra disposer, ce qui lui évitera de revenir plusieurs fois à la Préfecture.

\* déploiement d'une communication dynamique dans le hall d'accueil pour apporter une touche de modernité et optimiser l'accueil physique.

- **Information sur l'amélioration des services existants :**

\* Nouveautés :

a) Dématérialisations nationales

- Novembre 2021 : déploiement du portail de téléprocédures en matière d'étrangers ANEF (administration nationale des étrangers en France) avec pour effet à terme de dématérialiser l'ensemble des procédures administratives concernant les étrangers ;
- Dernier trimestre 2020 : déploiement d'un portail étudiants étrangers et BREXIT au cours du dernier trimestre ;
- Août 2020 : mise en place d'une téléprocédure via l'ANTS pour les échanges de permis étrangers.

M. le Secrétaire Général précise que l'objectif de ces dématérialisations est d'offrir à l'utilisateur une efficacité en délai de traitement tout en permettant une simplification des tâches aux agents.

b) Mutualisation de fonctions supports

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

Création d'un Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD) qui regroupe les fonctions supports de la Préfecture, de la Direction Départementale des Territoires (DDT) et de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) issue de la fusion de la DDCSPP\* et de la DIRECCTE\*

M. GIRAULT, Directeur du SGCD valorise le travail transversal de cette organisation notamment en matière d'accueil qu'il soit physique, téléphonique ou numérique afin d'être en adéquation avec les attentes des usagers.

\* DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

\* DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

c) Mise en place d'un serveur vocal interactif (SVI)

Travail en concertation avec les services de la Préfecture sur la mise en place d'un SVI

Avantages : possible mise en relation à chaque fin de menu avec un opérateur du standard pendant les heures ouvrées / fonctionnement (hors période de crise) en continu (accès 24h/24 7j/7) / gestion occupation de ligne / plus de renseignement pour l'utilisateur.

Programmation réalisée par le service informatique de la Préfecture et déployé le 18 mars 2022.

\* Projets

a) Déploiement de deux services dans le hall d'accueil

Installations d'une fontaine à eau et d'un photocopieur

b) Travaux hall principal d'accueil du public

2022 : demande de crédit pour la réalisation de travaux d'étanchéité de la toiture

**c) Mise en place d'une signalétique extérieure**

Suite au changement des horaires d'ouverture du hall d'accueil en janvier 2022 et afin de prendre en compte les réclamations reçues à ce sujet, une étude pour la mise en place d'un écran visible depuis l'extérieur est en cours, dans le but de permettre à l'utilisateur d'avoir une meilleure perception des modalités d'ouverture.

• **Présentation de courrier/courriels type pour avis :**

Présentation des documents suivants :

\* courrier : démarches liées aux cartes grises.

Les intervenants extérieurs ont trouvé que le courrier faisait part de trop nombreuses données susceptibles de gêner l'utilisateur dans sa prise en compte de l'information.

\* courriels :

- message automatique de l'accusé de réception de la boîte fonctionnelle préfecture

- le cas échéant, doublé d'un message indiquant vers quel service le mail a été orienté

Les intervenants extérieurs ont apprécié ces courriels qu'ils ont qualifié de « rassurants » pour les usagers même s'ils privilégient l'accueil physique dans le sens où de nombreuses personnes ne disposent pas d'internet ou ne maîtrisent pas la langue française.

M. le Secrétaire Général confirme que l'accueil physique reste essentiel dans les territoires ruraux.

Les documents présentés sont disponibles en annexe 2 (ci-jointe).

• **Plan de communication :**

Sa présentation n'a fait l'objet d'aucune remarque.

• **Rubrique démarche qualité sur le site internet :**

Une rubrique qualité dédiée aux usagers est disponible sur le site internet des services de l'État dans le département de la Haute-Marne via le lien :

<https://www.haute-marne.gouv.fr/Publications/Demarche-qualite>

Elle présente la politique qualité de la préfecture, ses engagements, son périmètre de certification, ses résultats, le compte-rendu du CLU et le lexique pour la simplification du langage administratif.

• **Questions / réponses :**

M. le Secrétaire Général expose les chantiers en cours :

\* égalité hommes/femmes ;

\* diversité en Haute-Marne ;

\* groupe de travail attractivité pour pallier aux difficultés des services face au recrutement.

L'objectif de ces chantiers étant d'atteindre la complétude nécessaire au niveau de nos effectifs afin d'offrir à l'utilisateur un temps d'écoute privilégié.

- M. Jean-Paul PIERRON fait part de son souhait de mieux connaître la DDCSPP dans le sens où il est régulièrement sollicité par mail. M. le Secrétaire Général indique qu'il serait intéressant que la DDT et la DDETSPP exposent leurs missions, leurs tâches quotidiennes.

Pour conclure, M. le Secrétaire Général remercie l'ensemble des participants et envisage une prochaine réunion courant du dernier trimestre 2022 pour faire un point sur les chantiers réalisés, en cours et à venir notamment dans le cadre de l'amélioration de l'accueil de la cité administrative.

Il précise également qu'une visite d'un service à l'image du standard sera à l'ordre du jour si le contexte sanitaire le permet.

Pour le Préfet et par délégation  
Le Secrétaire Général

Maxence DEN HEIJER

