



**PRÉFET
DES VOSGES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Cellule performance

Relevé de conclusions

du Comité local des usagers (CLU) de la préfecture du 8 décembre 2022

Membres présents :

M. David PERCHERON, secrétaire général de la préfecture, président de séance

Mme Aurore BERARD-CHOINET, directrice de la direction de la citoyenneté et de la légalité

M. Thomas CHAPUIS, chef du bureau des relations avec les usagers

M. Eddie MARSZALEK, chef du bureau des migrations et de l'intégration

Mme Brigitte CORDIER, responsable de la cellule performance, référente qualité

Mme Monique VAUTHIER, représentante de l'UDAF

Mme Marie-Chantal SCHNEIDER, représentante de la délégation départementale de l'APF France Handicap (en visioconférence)

Membres excusés

Mme Marie-Pierre LEJEUNE, adjointe au chef du bureau des relations avec les usagers, référente numérique

M. Alexandre BERTHOD, adjoint au chef du bureau des migrations et de l'intégration

M. Gilbert COURROY, chef du bureau de la communication interministérielle

M. Michel MOUROT, maire de Le Thillot, représentant des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour les cartes nationales d'identité et passeports

M. François CHRISMANN, délégué territorial du défenseur des droits

Mme Amélie GERMAIN, coordinatrice France Services

Mme Josselyne PERRARD, présidente de l'association UFC que choisir ?

Membres absents

M. David BARBE, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

Maire, représentant l'association des maires ruraux

Mme Marie-Christine VIOT-LAROQUE, représentante de la délégation départementale de l'APF France Handicap

Mme Françoise PIAGET, maire de Chatel sur Moselle, représentante de l'association des maires des Vosges

M. Grégoire MERMET, représentant du conseil national des professionnels de l'automobile

Ordre du jour

Point 1 : labellisation Qual-e-pref : engagements et plan d'actions

Point 2 : 2 démarches d'amélioration de l'accueil du public menées à la préfecture

Point 3 : déploiement de la dématérialisation des demandes de titres de séjour des étrangers

Point 4 : stratégie de communication de la préfecture et des services de l'Etat

Point 5 : résultats de l'enquête de satisfaction et des indicateurs de qualité

Point 6 : Point sur les Maisons France Services

Point 7 : Suggestions d'amélioration du service au public

M. Percheron, secrétaire général de la préfecture, après un tour de table de présentation des membres, indique que la préfecture des Vosges a obtenu le label Qual-e-pref et remercie la référente qualité et les services pour le travail accompli dans le cadre de cette démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil des usagers.

1) labellisation Qual-e-pref : engagements et plan d'actions (présentation par la référente qualité)

Obtention du label Qual-e-pref

A la suite d'un audit par la société SOCOTEC Environnement, la préfecture a obtenu le label Qual-e-pref le 20 octobre 2022 pour le respect de 19 engagements de service relatifs à l'accueil physique, téléphonique et numérique de l'utilisateur et 4 engagements concernant la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

Ces engagements sont annexés au présent relevé de conclusions.

Prochaine étape :

Un audit de suivi de la société SOCOTEC Environnement, au plus tard en janvier 2024, pour s'assurer de la pérennité du respect des engagements au titre desquels la préfecture a obtenu le label Qual-e-Pref.

Plan d'actions

Afin de répondre à l'attendu du référentiel Qual-e-pref, plusieurs actions ont été entreprises au cours de l'année 2022 parmi lesquelles :

celles concernant l'utilisateur :

- ◆ un suivi des délais et la qualité des réponses aux courriels des utilisateurs pour des demandes d'informations générales ;
- ◆ un travail de toilettage du site internet pour simplifier l'accès aux principales démarches, notamment celles concernant le séjour des étrangers, en évolution constante par la mise en place progressive de téléprocédures ;
- ◆ la modification de la bande vocale du standard de la préfecture pour tenir compte du raccordement de plusieurs services de l'Etat ;
- ◆ l'amélioration de la signalétique et l'affichage d'informations dans le hall de la préfecture concernant les rendez-vous et les téléprocédures de titres ;
- ◆ le résumé des démarches disponibles et les missions des services de l'Etat regroupé dans le mémento de l'utilisateur, en ligne sur le site www.vosges.gouv.fr (le projet de document avait été validé par le CLU du 13 décembre 2021).

celles concernant les agents pour adapter l'accueil aux différents publics

- ◆ des formations à l'accueil physique, téléphonique et numérique ainsi que la communication de crise ;
- ◆ un guide et des fiches de procédure encadrant l'organisation de l'accueil ;
- ◆ un mémento pour les chargés de communication en cas d'évènement majeur qui définit le rôle de chaque agent et les moyens de communication disponibles.

Ces 3 actions ont pour but de conforter les compétences des agents et faciliter la montée en compétences de ceux qui arrivent en poste dans les domaines du périmètre Qual-e-pref.

2) 2 démarches d'amélioration de l'accueil du public menée à la préfecture (présentation par le chef du bureau des relations avec les utilisateurs et la directrice de la citoyenneté et de la légalité)

Deux démarches ont été menées en parallèle par la préfecture en 2022 afin de bénéficier d'un accompagnement de l'administration centrale du Ministère de l'intérieur dans plusieurs démarches d'amélioration de la qualité du service apporté aux utilisateurs mais aussi dans le cadre du travail quotidien des équipes.

L'accompagnement de la préfecture par la Direction du Numérique (DNUM) du ministère de l'intérieur :

Après un échange préalable, la DNUM souhaitait découvrir le fonctionnement de l'Etat territorial en allant échanger avec les équipes en place dans un département de taille moyenne, et ainsi mieux appréhender les difficultés rencontrées par les agents sur le terrain. La préfecture des Vosges s'est alors portée volontaire pour accueillir cette délégation dans les semaines qui ont suivi.

Concernant les relations avec le public, un travail collaboratif a été engagé avec les services de la Direction de la citoyenneté et de la légalité - bureau des relations avec les usagers (BRU) et le bureau des migrations et de l'intégration (BMI) pour améliorer les outils adaptés aux besoins des agents mais aussi pour faciliter le parcours des usagers, en les rendant plus autonomes, notamment dans leur prise de rendez-vous avec les différents services.

Des entretiens réguliers, des retours d'expérience d'agents et usagers (questionnaire remis à l'accueil) ont porté sur une amélioration du module de rendez-vous disponible sur le site www.vosges.gouv.fr.

Par ailleurs, la préfecture est retenue pour expérimenter un nouveau module de rendez-vous.

L'accompagnement de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

Suite au dépôt de candidature du BMI pour bénéficier d'un accompagnement visant à améliorer la performance de l'admission au séjour, une équipe de 3 intervenants de la DITP est venue en immersion dans les services, avec l'alternance de séquences d'observation, d'ateliers collectifs et d'entretiens individuels, permettant d'établir une cartographie des processus et proposer une évolution des modes de fonctionnement, en impliquant les équipes sur place.

L'objectif de cette réflexion collective est d'améliorer la performance de la délivrance des titres de séjour et réduire les délais d'instruction de ces titres.

Trois membres de la DITP ont été reçus en préfecture en avril 2022 pour la réalisation d'un diagnostic et début décembre pour l'organisation d'ateliers participatifs relatifs aux propositions d'organisation du BMI définies à l'issue du diagnostic réalisé :

5 chantiers prioritaires ont été identifiés par la DITP pour améliorer l'accueil et la communication avec les usagers au guichet et optimiser l'instruction des dossiers par les agents du BMI.

- optimisation de la gestion des boîtes aux lettres fonctionnelles
- optimisation de la communication usager
- gestion des dossiers incomplets
- améliorations des pratiques en guichet
- optimisation du contrôle et validation des dossiers

A l'issue de cette présentation, le secrétaire général indique que cet appui ministériel des services s'inscrit dans une démarche volontaire d'amélioration continue des services d'accueil du public.

3) déploiement de la dématérialisation des demandes de titres pour le séjour des étrangers (présentation par le chef du bureau des migrations et de l'intégration)

Le programme de l'administration numérique des étrangers en France (ANEF) se traduit par la dématérialisation des procédures de demandes de titres d'asile et de séjour. Déployées progressivement dans les préfectures depuis 2016, le portail ouvert aux usagers étrangers n'a été rendu accessible qu'en février 2019.

Il permet d'éviter un déplacement en préfecture pour les 12 démarches déjà dématérialisées et la consultation de la demande en cours de traitement par l'utilisateur qui a créé son compte.

Les téléprocédures de titres de séjour "vie privée et familiale" représentant la volumétrie la plus importante en termes de demandes, de titres de "travailleur temporaire", "saisonnier", "carte de résident" et demandes de "naturalisations" sont reportées.

Un agent du bureau des migrations et de l'intégration accompagne les usagers étrangers, sur rendez-vous, 2 demi-journées par semaine, au point d'accueil numérique de la préfecture, pour les téléprocédures de titres de séjour déployées.

En réponse à la question de Mme la représentante de l'UDAF sur l'accompagnement des usagers étrangers par les animateurs des maisons France Service, Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité indique que l'aide apportée doit se limiter à la prise de rendez-vous sur le module "prendre un rendez-vous" du site www.vosges.gouv.fr

En raison de la diversité des titres de séjour et de la sécurisation des procédures du séjour des étrangers en France, l'appui aux usagers étrangers tant dans les téléprocédures au point numérique spécifique localisé en préfecture qu'en guichet est confié exclusivement au bureau des migrations et de l'intégration, contrairement à l'information erronée donnée aux conseillers numériques.

Mme la directrice ajoute que le risque d'erreur dans le choix des téléprocédures peut être préjudiciable à l'utilisateur et cite l'exemple d'un renouvellement de titre qui s'il n'est pas demandé dans les délais, expose le demandeur au paiement d'une amende conséquente.

Par ailleurs, elle rappelle que l'appui aux téléprocédures de titres de séjour n'est pas inclus dans le bouquet de services de France Services, défini par le Ministère de l'Intérieur et confirmé lors du séminaire des référents numériques des préfectures.

4) stratégie de communication de la préfecture et des services de l'Etat (présentation par la référente qualité)

Dans le cadre de la démarche continue Qual-e-pref, les membres du CLU doivent être appelés à faire part de leurs observations au sujet de la stratégie de communication au public, notamment celle par réseaux sociaux.

La stratégie établie par le Bureau de la communication interministérielle en 2022 comprend 4 axes prioritaires :

1) communication externe :

- ◆ renforcer la visibilité des actions du préfet et des services de l'État
- ◆ améliorer la e-réputation de la préfecture

2) communication interne

- ◆ optimiser le fonctionnement du bureau de la communication interministérielle (professionnalisation, partage d'information entre agents)
- ◆ renforcer la cohésion interne et le sentiment d'appartenance (lettre de communication interne diffusée aux agents le 7 décembre)

zoom sur la communication externe digitale

◆ Les actions du préfet et des services de l'État :

4 objectifs visant à identifier les supports vidéo les plus pertinents pour la communication de l'État, préparer les visites préfectorales avec les structures d'accueil pour recueillir des éléments de communication de qualité, optimiser la consultation et l'information sur les actions dans l'agenda médiatique et développement des supports de communication et des contenus valorisant l'action de l'État auprès des partenaires institutionnels.

La référente qualité souligne l'importance de la préparation d'une visite du corps préfectoral ou d'un chef de service de l'État sur un site dont l'objectif est de communiquer et échanger sur les applications au niveau local des mesures gouvernementales.

Elle ajoute que l'action de l'État est communiquée via de la site www.vosges.gouv.fr qui contient des informations réglementaires et l'actualité des services et 4 réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn) dont le compte préfet des Vosges est utilisé pour l'actualité par messages/vidéos ciblés en fonction du réseau social. Exemple : offres d'emploi des services de l'État des Vosges sur LinkedIn.

Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité cite un exemple de communication de l'action de l'État. L'installation de 2 dispositifs supplémentaires de recueil des cartes nationales d'identité/passeports dans les communes de Vagney et Xertigny dans le cadre du plan d'urgence nationale en faveur des communes face à l'augmentation significative des délais de rendez-vous auprès des mairies habilitées à recevoir les demandes pour ces titres. La communication autour de la mise en œuvre du dispositif à Xertigny a été l'occasion de communiquer la stratégie départementale de déploiement des dispositifs et le maintien des meilleurs délais de France.

Le secrétaire général indique que la communication représente un enjeu de fond pour l'action de l'État, notamment en faveur des territoires ruraux qui ont bénéficié de 30 M€ de dotations en 2022.

◆ e réputation

4 objectifs également afin de mieux connaître les publics et les cibles au travers d'un audit statistique, renforcer la proximité avec le grand public par une activation des messageries des réseaux sociaux et l'administration des pages Google et Wikipedia, élargir la veille des réseaux sociaux à plus d'organes de presse écrite et médias en ligne et limiter les risques de mauvais buzz (charte des réseaux sociaux du compte préfet des Vosges,

consultable sur le site internet de l'Etat www.vosges.gouv.fr)

La référente qualité indique que la modération et le filtre à injures sont activés, cf les chartes.

5) résultats de l'enquête de satisfaction et des indicateurs de qualité (présentation par la référente qualité)

Enquête de satisfaction

L'enquête est réalisée en continu pour mesurer la satisfaction du public sur nos conditions d'accueil.

Au vu du faible nombre d'utilisateurs consentant à communiquer leur adresse mail, dans le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles, le questionnaire d'enquête a été distribué, sous format papier par nos agents d'accueil.

Fin août, les résultats cumulés ont concerné **102 utilisateurs** contre 14 de mai à décembre 2021.

Niveau de satisfaction globale : 95,10 % dont 54,90 % sont très satisfaits

-accueil dans nos locaux (conditions matérielles) : 88,70 %

-accueil par nos agents : 83,70 %

-accueil téléphonique : 89,10 %

-site internet : 85,20 %

-taux de satisfaction au point d'accueil numérique : 91,5 %

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue Qual-e-pref, plusieurs actions ont été mises en oeuvre, malgré cette bonne perception de notre accueil physique, téléphonique et numérique de la part du public : (vu en point 1) et notamment :

-signalétique mise à jour dans le hall d'accueil et aux guichets

-accompagnement personnalisé au PAN élargi à plusieurs autres téléprocédures

-formations continue des agents d'accueil

-prise en compte des suggestions et réclamations sur nos modalités d'accueil du public

Résultats des indicateurs de qualité

Le pilotage de la démarche continue Qual-e-pref comprend 9 indicateurs qualité se rapportant aux engagements de service en matière d'accueil physique, téléphonique et numérique.

En 2022, ils sont tous suivis sur une année entière.

Accueil physique

- ◆ l'indicateur sur les conditions matérielles d'accueil et la manière d'orienter/répondre aux utilisateurs renvoie aux résultats de l'enquête de satisfaction et dépasse la cible de 90 %, sauf pour les services disponibles (photomaton, photocopieur et fontaine à eau) où les résultats ne dépassent pas 81 %. Le délai d'attente progresse de 83 à 86 % entre le 1er et le 2ème trimestre.

La préfecture répond à l'obligation de la démarche Qual-e-pref de mise à disposition de 3 services ainsi qu'un espace écriture. Les services d'accueil de l'utilisateur reçoivent sur rendez-vous afin de limiter leur attente.

Accueil téléphonique

- ◆ l'indicateur d'appels décrochés (dans les services) n'atteint pas sa cible de 90 % sur le périmètre complet des services reliés au standard de la préfecture. Un plan d'actions est en cours dans un des services de l'Etat (DDT) pour optimiser les renvois d'appel. Sur le périmètre de la préfecture seule, le taux dépasse 90 % sauf en septembre où il se situe très légèrement en dessous de la cible.

Accueil numérique/communication

- ◆ Le taux de connexion au site internet et le taux d'engagement des 4 réseaux sociaux du compte préfet des Vosges dépassent leurs cibles respectives avec un pic important pour le mois d'août en raison des informations mises en ligne sur l'évolution des feux de forêts.

Pour exemple, le nombre de vues pour les posts sur Facebook a atteint plus 1,7 millions au mois d'août. Le résultat cumulé du 1er trimestre a donc été multiplié par 7,11 et celui du 2ème trimestre par 2,45.

Le taux de mise en ligne sur le site internet dans les 3 jours ouvrés pour les informations concernant nos modalités d'accueil sont respectés pour l'ensemble des mois.

- ◆ les réponses par mail des demandes d'informations générales (donc non comprises les réponses sur une instruction de dossier) font l'objet d'un suivi quantitatif comme qualitatif. Les modèles approuvés par le CLU du 13/12/21 sont utilisés ainsi les délais de réponse dans les 5 jours ouvrés sont respectés à 100 % depuis mai 2022.

6) Point sur les Maisons France Services - MFS (présentation par la directrice de la citoyenneté et de la légalité)

Le secrétaire général indique que l'objectif pour notre département est l'installation à terme de 26 maisons France Services. Actuellement, 24 dans les Vosges accueillent des usagers résidant dans un périmètre d'au maximum 30 mn. Un projet, en cours à Gérardmer, pourra compléter l'offre territoriale.

Le bouquet de services mis à disposition du public par les 9 opérateurs engagés dans le dispositif est arrêté au niveau ministériel de même que l'ouverture d'une MFS. Dans le cadre du volet inclusion numérique du plan de relance, une vingtaine de conseillers numériques rémunérés par l'Etat est actuellement déployé dans les Vosges avec la mission d'assurer l'accompagnement au numérique pour tous.

En réponse à la représentante de l'APF qui souhaite savoir si un conseiller numérique est présent dans chaque MFS, la directrice de la citoyenneté et de la légalité indique que ces conseillers sont positionnés à l'échelle d'un bassin de vie et ont des permanences dans les MFS.

S'agissant des demandes complexes des usagers, les animateurs peuvent se référer aux services spécialisés dans le domaine de chaque opérateur. En ce qui concerne la préfecture, Mme la directrice précise que ses services et notamment le bureau des relations avec les usagers, assurent une mission de proximité en lien avec les MFS sur des demandes de titres d'identité et de circulation complexes.

Les opérateurs de l'Etat peuvent être présents ponctuellement dans les MFS, par exemple lors des campagnes de déclaration d'impôts où la DDFIP peut conseiller les usagers lors de permanences saisonnières dédiées.

7) Suggestions d'amélioration du service au public

Aucune suggestion n'est formulée par les membres du comité présents. Mme la représentante de l'APF constate l'évolution du travail réalisé entre chaque réunion du comité local des usagers par les services de la préfecture pour améliorer les conditions d'accueil du public.

P.J : engagements Qual-e-pref et analyse de l'enquête de satisfaction

Epinal, le

16 DEC. 2022

Le secrétaire général de la préfecture

David PERCHERON

Annexe 1

Engagements de service dans le cadre de la démarche Qual-e-pref

Maintien du respect des engagements jusqu'au 20 octobre 2025

Relations générales avec les usagers :

- nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel, quel que soit le canal
- à votre écoute pour progresser
- nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national (3400) dédié à la délivrance de titres hors étrangers
- nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- nos courriers ou courriels sont compréhensibles et complets
- nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur :

- l'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j et 24 /24h
- en moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- en cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public, à l'aide du numéro unique (NNIP) sur ordre du préfet

Résultats cumulés de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de 102 usagers – août 2022

Motif de votre visite dans nos locaux

- démarche liée à un permis de conduire (suspension, annulation, visite médicale) : 48 % de nos usagers
- accompagnement par le médiateur numérique pour effectuer une téléprocédure : 27,5 %
- démarche liée à un titre de séjour ou une demande d'asile en France : 16,7 %

Avant de venir à la préfecture pour effectuer votre démarche, vous vous êtes renseignés :

- par internet sur le site www.vosges.fr ou le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : 54 %
- par téléphone au standard de la préfecture ou au numéro de l'ANTS 3400 : 30 %

Votre niveau de satisfaction globale



54,90 %



40,20 %



2,00 %



2,90 %

Votre avis plus détaillé :

Votre avis sur notre site internet (facilité pour trouver l'information, lisibilité de l'information, fiabilité de l'information)



41,20 %



44,00 %



5,60 %



5,10 %

Votre avis sur notre accueil téléphonique (délai d'attente, amabilité, compréhension de votre demande, efficacité du transfert d'appel)



55,50 %

33,50 %

5,80 %

1,90 %

Votre avis sur l'accueil dans nos locaux (facilité pour trouver nos horaires d'accueil et pour vous orienter dans nos locaux, confort et propreté des lieux d'accueil et services mis disposition : photomaton, photocopieur et fontaine à eau, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite)



58,20 %

30,50 %

2,00 %

0,20 %

Votre avis sur votre accueil par nos agents (prise en compte de votre demande, amabilité et courtoisie, langage simple, et réactivité de nos agents, assistance aux personnes à mobilité réduite et personnes en difficultés, confidentialité des entretiens et délais d'attente au guichet)



58,80 %

24,90 %

3,20 %

0,90 %

Votre avis sur votre accompagnement au point d'accueil numérique

- l'agent qui reçoit est attentif à la demande : 97,7 %
- l'aide apportée vous permet d'effectuer vous-même une téléprocédure de titre (permis de conduire, carte d'identité et/ou passeports, carte grise) : 88,2 %
- l'emplacement du point d'accueil numérique est adapté pour les personnes à mobilité réduite : 90, %

