

Préfecture des Yvelines

Direction du management, des moyens
et de la modernisation interministérielle

Versailles, le 23 septembre 2016

Mission Contrôle de gestion et Qualité

Affaire suivie par Grégory TAUZIN

☎ : 01 39 49 79 01

gregory.tauzin@yvelines.gouv.fr

pref-qualite@yvelines.gouv.fr

Compte rendu du 2^{ème} Comité local des Usagers – 22 septembre 2016

**sous la présidence de Mme Régine LARRIEU, Directrice du Management, des
Moyens et de la Modernisation Interministérielle**

Etaient présents :

- Mme Emmanuelle PLANTIER-LEMARCHAND, Directrice de la réglementation et des élections (DRE),
- Mme Nancy RENAUD, Directrice de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration (DCII),
- Mme Catherine BOUNAIX, Cheffe du service départemental de la communication interministérielle (SDCI),
- Mme Dominique CHOUTEAU, Adjointe à la Cheffe du SDCI, Webmestre,
- M. Christian NICOLAI, Directeur des relations avec les collectivités locales (DRCL),
- M. Philippe LALLEMAND, Chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC),
- M. Jacques MERCIER, représentant du secours catholique des Yvelines,
- Mme Caroline LEJARD, représentante du secours catholique des Yvelines,
- M. Renaud MAZELLIER, représentant de l'association des devenus sourds et malentendants des Yvelines,
- M. Pierre DEJEAN, représentant de la ligue des droits de l'Homme des Yvelines,
- M. Pierre RICHARD, représentant du collectif étrangers-français en Yvelines,
- Mme Odile JOUANNE, représentante du réseau éducation sans frontières des Yvelines,
- Mme Catherine DOMERGUE, représentante du réseau éducation sans frontières des Yvelines
- Mme Dominique BOUCHERON, représentante du comité Valentin Haüy des Yvelines,
- M. Marcel MEURIN, représentant départemental du comité Valentin Haüy des Yvelines,
- Mme Natacha BOULENGER, Technicienne Accessibilité, Mairie de Versailles,
- Mme Christelle DESBONNET, responsable Qualité, D3MI,
- M. Grégory TAUZIN, responsable Qualité, D3MI.

En préambule de ce comité local des usagers (CLU), Madame LARRIEU remercie les représentants des associations d'avoir répondu présents à l'invitation de ce deuxième comité installé dans les Yvelines.

Madame LARRIEU introduit cet échange en présentant les nouveaux arrivants de la Préfecture, Mme RENAUD, Directrice de la DCII, Mme PLANTIER-LEMARCHAND, Directrice de la DRE et M. TAUZIN, responsable qualité.

Elle en profite également pour rappeler l'objectif du CLU, qui est d'associer les usagers à la politique qualité de la Préfecture des Yvelines.

Le site de Versailles s'est vu décerner le label « Qualipref 2.0 » le 28 décembre 2015 à l'issue d'un audit réalisé par l'organisme certificateur AFNOR.

1. Retour sur les conclusions du Comité Local des Usagers 2015 et examen des actions mises en œuvre

Lors du CLU du 16 octobre 2015, la Préfecture avait présenté aux représentants des associations et collectivités locales :

- sa démarche qualité et son engagement dans le processus de labellisation « Qualipref 2.0 »,
- l'accès aux informations et leur pertinence sur son site internet et son compte Twitter,
- les modalités d'accueil des usagers dans son hall d'accueil Europe,
- les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers du 1^{er} au 6 octobre 2015,
- les services dématérialisés tels que la remise de titres par SMS, les prises de rendez-vous en ligne, le téléchargement de CERFAS, le serveur vocal interactif...

A l'issue de ce comité, grâce aux suggestions des associations, la Préfecture a mis en place plusieurs actions pour améliorer sa démarche qualité :

- la généralisation d'un accusé-réception automatique pour les courriels,
- l'installation d'une mesure du temps dans le hall d'accueil Europe grâce à un affichage dynamique,
- la communication et la valorisation de son site internet,
- la mise en place d'une signalétique adaptée,
- le recensement de places pour personnes handicapées accessibles,
- l'établissement d'un guide d'accueil et d'un dépliant dédié à internet.

Un exemplaire de ces derniers documents est remis aux participants.

2. Restitution des résultats de l'enquête de satisfaction menée durant le mois de juin, auprès d'un panel d'usagers, dans le hall Europe

Mme DESBONNET présente les résultats de l'enquête de satisfaction, durant laquelle 254 questionnaires ont été renseignés par les usagers et précise qu'un item « téléphonie » a été ajouté conformément à l'annonce faite lors du CLU 2015.

Ces résultats mettent en évidence un degré de satisfaction des usagers évident. En effet, les sondés apprécient la mise à disposition des services (photocopieur, photomaton...) ainsi que les horaires d'ouverture au public. Ils sont également sensibles à l'accueil et l'aide apportés par les agents de la Préfecture et estime la durée d'attente raisonnable.

En revanche, certains points sont encore à améliorer :

- l'accueil téléphonique de la Préfecture,
- la communication sur la politique qualité.

Un exemplaire du questionnaire de satisfaction est remis aux participants.

3. Focus « handicap » : présentation du groupe de travail « accessibilité numérique » et résultats de l'enquête « PMR »

Lors du CLU 2015, les représentants du Comité Valentin Haüy (CVH) avaient fait part de leur remarque sur l'accessibilité du site internet de la Préfecture aux personnes déficientes visuelles.

La Préfecture a donc décidé de créer un groupe de travail sur l'accessibilité numérique en y associant des membres du Comité Valentin Haüy et de la Préfecture afin d'appréhender les difficultés de navigation des usagers non et mal-voyants et de proposer des solutions adéquates.

Une première réunion a eu lieu en juin dernier et a permis aux membres de l'association de présenter les problèmes rencontrés lors de la navigation sur le site www.yvelines.gouv.fr.

Une deuxième rencontre est prévue au mois d'octobre 2016 et s'orientera sur les solutions techniques envisageables pour la préfecture.

La responsable qualité annonce également qu'une enquête de satisfaction destinée aux personnes à mobilités réduites a été réalisée mais que le nombre restreint de sondés ne permet pas d'émettre de conclusion. Elle informe les membres des associations qu'une nouvelle enquête sera conduite en 2017.

4. Information sur le « Plan Préfecture Nouvelle Génération » (PPNG)

Directement impactée par le PPNG, la Préfecture présente à l'assemblée cette réforme.

Son objectif est de moderniser les relations avec les usagers en leur proposant la dématérialisation massive des procédures de délivrance de titres pour faciliter leur démarche. En effet, pour les demandes de cartes nationales d'identité et passeports, de certificats d'immatriculation et permis de conduire, les usagers ne devront plus se déplacer et seront accueillis en mairie. Enfin, les dossiers seront traités en Préfecture par des centres d'expertises et de ressources titres (CERT).

Ces nouvelles procédures permettront également aux agents de se consacrer à leurs autres missions de service public et d'offrir une qualité de service au plus près des citoyens en permettant le développement de projets locaux, la gestion locale des crises, le respect des lois et la lutte contre la fraude documentaire.

Mme LARRIEU précise que la Préfecture des Yvelines s'est déjà engagée dans une refonte de son organisation et qu'elle est retenue comme site pilote pour l'installation du premier CERT dédié aux CNI/Passeports en novembre 2016.

Un exemplaire du discours de Monsieur le Ministre de l'Intérieur ainsi qu'une carte nationale des sites d'implantation des CERT sont remis aux participants.

5. Questions diverses

- L'Association des Devenus Sourds et Malentendants (ADSM) souhaite attirer l'attention sur les difficultés rencontrées par les déficients auditifs et les problèmes de communication que cela engendre dans des services non équipés d'appareils adaptés. Mme LARRIEU informe les participants que la Préfecture, en s'appuyant sur les remarques formulées lors du CLU 2015, souhaite s'équiper en balises sonores et boucles magnétiques (en complément de celle du hall d'accueil).

- Le Réseau Education Sans Frontières (RESF) remercie la Préfecture et l'ancienne directrice de la DCII, Mme MAXWELL, pour la prise en compte des suggestions formulées lors du CLU précédent.

- Le Collectif Etrangers-Français des Yvelines (CEFY) s'interroge de l'envoi systématique d'un accusé-réception lors des demandes des usagers.

Mme DESBONNET précise que, conformément au référentiel Qualipref 2.0, l'envoi d'un accusé-réception concerne seulement les demandes transmises sur les boîtes fonctionnelles des services de la Préfecture. Tous courriels transmis sur une adresse électronique personnelle ne dépendent pas du cadre « Qualipref 2.0 ».

La Préfecture, en accord avec les représentants des associations, leur transmettra électroniquement la liste des boîtes fonctionnelles.

- La Ligue des Droits de l'Homme recommande l'envoi systématique des comptes-rendus de réunions et comités auxquels les associations participent.

La Responsable Qualité s'y engage et transmettra également le diaporama de présentation du jour.

- RESF évoque le problème récurrent rencontré avec le module « prise de RDV » du site internet. Celui-ci propose souvent aux usagers de « réessayer plus tard ».

M. LALLEMAND indique qu'aucun problème de fonctionnement n'a été constaté et qu'il s'agit d'une application nationale non régit par la Préfecture elle-même. Cependant, il explique que ces messages peuvent s'afficher lorsque les créneaux de rendez-vous sont complets. Les usagers doivent attendre les mises à jour qui s'effectuent rapidement. La Préfecture envisage d'en informer les utilisateurs sur le site et de mieux expliquer son fonctionnement en précisant la prochaine disponibilité des créneaux de RDV.

- CVH fait part de sa satisfaction quant aux efforts réalisés pour les déficients visuels. Néanmoins, il signale que la liste des « Ad'AP » n'est pas disponible sur le site de la Préfecture malgré l'obligation réglementaire existante.

Mme CHOUTEAU vérifiera cela avec la Direction Départementale du Territoire (DDT) qui met en ligne ces documents.

- Le Secours Catholique souhaite un complément d'information sur l'affichage dynamique mis en place dans le hall d'accueil et présenté au CLU 2016.

Mme LARRIEU explique qu'il s'agit d'un afficheur électronique qui informe les usagers de l'attente avant leur présentation aux guichetiers. Il sera présenté lors de la visite du hall.

Le CVH s'interroge sur son efficacité pour les déficients visuels.

La Préfecture précise que le recrutement d'agents civils, appelés gilets rouges, permet de prendre en charge l'accueil et l'orientation des usagers handicapés.

- CVH apprécie la sensibilisation des agents d'accueil en matière de handicap et demande à la Préfecture d'encourager les villes et collectivités locales du département à sensibiliser leurs effectifs sur cette condition.

- RESF évoque le problème de communication entre la Préfecture et les usagers étrangers ne parlant pas français et demande que des consignes écrites soient remises à ces personnes afin de faciliter les échanges.

L'ADSM précise que cela concerne également les déficients auditifs.

Mme RENAUD souligne la difficulté de notifier par écrit les consignes à chaque usager et rappelle la remise de fiches détaillées qui précisent les documents manquants. La DCII préconise également l'accompagnement de ces usagers étrangers par des interprètes ou les associations de soutien concernés.

Mme BOUNAIX propose de sensibiliser ces visiteurs afin qu'ils se rapprochent des associations d'aide aux étrangers et qu'ils visitent le site internet de la Préfecture en amont de leur déplacement.

CEFY et le Secours Catholique préconise qu'une liste recensant les coordonnées des associations d'aide aux usagers soit remise à ces derniers par les agents d'accueil afin de faciliter leurs démarches.

Mme BOUNAIX propose qu'elle soit également disponible sur le site internet.

Les associations volontaires transmettront leurs coordonnées à la Préfecture qui s'engage à diffuser ces informations rapidement.

- RESF signale que, dans le cadre d'une demande de titre de séjour, la liste des pièces et le formulaire à compléter sont difficilement compréhensibles et que la Préfecture des Yvelines devrait simplifier ces démarches.

A ce titre, l'association remet un courrier, rédigé en collaboration avec différentes associations d'aide aux étrangers, à porter à la connaissance de Monsieur le Préfet des Yvelines.

Mme RENAUD s'engage à lui transmettre et invite le RESF à la contacter par courriel pour traiter de dossiers plus spécifiques.

6. Visite du hall d'accueil Europe

Cette visite permet aux membres des associations de découvrir les aménagements réalisés dans le cadre des travaux de rénovation du bâtiment et des efforts fournis pour améliorer les qualités d'accueils pour les personnes à mobilités réduites (ascenseur adapté aux personnes déficientes visuelles, ligne podotactile, présence d'une boucle magnétique à l'accueil...)

*

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée. Le compte rendu de ce 2^{ème} comité local des usagers sera communiqué à l'ensemble des participants, et toute information ou nouveauté fera l'objet d'une transmission en amont d'un prochain comité.

P/ le Préfet

**La Directrice du Management, des
Moyens et de la Modernisation
Interministérielle,**



Régine LARRIEU