

Cellule Qualité  
Affaire suivie par :  
Emma CAMARA  
Pauline RESPONDEK

## **Compte-rendu de réunion**

**Comité Local des Usagers (CLU)  
Mercredi 27 mars 2024 à 14h  
en salle des fêtes de la préfecture du Val-de-Marne**

### **Participaient à ce comité en qualité de représentants des usagers :**

- Madame Monique LUTTRINGER, représentante locale de consommation logement cadre de vie (CLCV, association de consommateurs et d'usagers) ;
- Monsieur Guy BASTIEN, représentant local de l'UFC QUE CHOISIR (association de consommateurs) ;
- Monsieur Frédéric GENIEYZ, directeur du service aux familles de l'union départementale des associations familiales (UDAF) 94.

### **Participaient à ce comité en qualité de représentants de l'administration :**

- Monsieur Ludovic GUILLAUME, secrétaire général de la préfecture ;
- Madame Olivia GALLET, secrétaire général de la sous-préfecture de l'Hay-les-Roses ;
- Monsieur Bruno MARIE-JEANNE, secrétaire général de la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne ;
- Monsieur Ronan LE BORGNE, directeur du secrétariat général commun départemental ;
- Monsieur Denis COTTIN, directeur de la direction interministérielle départementale du numérique et des systèmes d'information et de communication (DIDNSIC) ;
- Madame Christille BOUCHER, directrice de la citoyenneté et de la légalité ;
- Monsieur Nicolas GERBER, adjoint au directeur du secrétariat général commun départemental ;
- Monsieur Frédéric AZOR, adjoint à la directrice des migrations et de l'intégration ;

- Madame Marie-Paule SANS, directrice du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) ;
- Madame Marie-Angélique PADRE, cheffe du bureau du séjour ;
- Madame Catherine LAMBERT-HERAUD, cheffe du bureau du courrier et des relations avec les usagers ;
- Monsieur Alexandre ABREU, chef du bureau de la communication interministérielle (BCI) ;
- Monsieur Philippe MAGUEUR-MELLON, chef du bureau de la logistique et du patrimoine ;
- Madame Mirelle MATHURIN, adjointe à la cheffe du bureau du courrier et des relations avec les usagers ;
- Madame Emma CAMARA, référente qualité ;
- Madame Pauline RESPONDEK, référente qualité.

## **I. Parcours usager**

Accueillis en salle des fêtes en début d'après-midi par le secrétaire général de la préfecture, les représentants des usagers, après une brève introduction des représentants de l'administration, ont été invités à déambuler dans les services qui accueillent du public afin d'avoir une approche concrète de leur fonctionnement.

Ce « parcours usager », conduit par les référentes qualité, accompagnées de représentants de l'administration, comprenait 4 étapes : le bâtiment étrangers, l'accueil général de la préfecture, le pôle naturalisation et asile et enfin le standard téléphonique de la préfecture et des sous-préfectures.

Tout au long de ce parcours, les représentants des usagers ont été invités à partager leurs impressions et à échanger avec les agents des services.

## **II. Introduction et présentation des membres du comité**

A l'issue, les représentants des usagers ont rejoint la salle des fêtes pour la réunion plénière du comité local des usagers (CLU) présidé par Ludovic GUILLAUME, secrétaire général de la préfecture.

Il remercie les participants de leur présence et rappelle l'importance pour la préfecture et les sous-préfectures, de la relation qu'elles entretiennent avec les usagers.

Il rappelle alors l'objet de cette réunion annuelle qui vise à recueillir leur avis afin de contribuer à l'amélioration continue de l'accueil des services de l'État.

A ce titre, le secrétaire général rappelle que la préfecture a obtenu la certification Qual-e-pref en octobre 2022 et a validé son audit avec succès sans aucune non-conformité. Les modules déployés sur cette démarche étaient :

- module 1 : relation avec les usagers
- module 2 : délivrance des titres (hors titres étrangers)

Cette labellisation a permis de communiquer sur la performance de la préfecture, d'engager les agents dans une démarche valorisante et de contribuer à l'amélioration de la relation entre l'utilisateur et l'État.

### **III. Retour sur les indicateurs de performance et les actions mises en œuvre**

Emma CAMARA a présenté les données des indicateurs Qual-e-pref suivants :

- délai moyen de réponses aux suggestions/réclamations en jours ouvrés en 2023,
- flux de passage à l'accueil général par directions en 2023,
- nombre total d'appels reçus en 2023,
- taux d'appels décrochés en 2023,
- taux moyen de connexions sur le site internet de la préfecture et des sous-préfectures en 2023,
- nombre d'utilisateurs reçus au point d'accueil numérique (PAN) de Créteil en 2023,

Pauline RESPONDEK a présenté le bilan de l'audit externe Qual-e-pref en précisant les points forts, points sensibles et pistes de progrès qui avaient été mis en avant en octobre 2022. Elle a également détaillé les actions mises en œuvre depuis la labellisation Qual-e-pref ainsi que les actions planifiées pour l'année 2024, notamment le dispositif Acceo pour la prise en charge téléphonique des utilisateurs sourds, malentendants ou aphasiques.

Les détails des éléments cités ci-dessus sont mentionnés dans le support de présentation du comité local des utilisateurs joint à ce compte-rendu.

S'agissant des résultats des enquêtes de satisfaction menées du 25 août au 29 septembre 2023 à l'accueil général, au bureau de l'asile, la plateforme des naturalisations, et au point d'accueil numérique (PAN) ainsi qu'au bureau du séjour, madame CAMARA précise que la préfecture affiche, en 2023, un taux global de :

- 75,9% d'utilisateurs satisfaits ou très satisfaits pour l'accueil général, l'accueil des services en charge de l'asile, de la naturalisation ainsi que les points d'accès numérique (PAN), contre 42,6% en 2022,
- 55,5% d'utilisateurs satisfaits ou très satisfaits de l'accueil des services du séjour des étrangers en 2023 contre 46,3% en 2022.

### **IV. Présentation de la nouvelle labellisation « Quali-ATE » et du dispositif « Services Publics + »**

Madame RESPONDEK indique que la préfecture et les sous-préfectures du Val-de-Marne sont désormais inscrites dans deux démarches :

- la démarche qualité du ministère de l'intérieur « QUALI-ATE », qui succède à QUAL-E-PREF, et qui s'adresse aux préfectures, sous-préfectures, hauts commissariats et SGCD,
- la démarche qualité interministérielle « SERVICES PUBLICS + » (SP+), qui concerne en outre les directions départementales interministérielles, telle que

la direction départementale des protections des populations du Val-de-Marne (DDPP94).

Le référentiel « Quali-ATE » a pour objectif d'adapter la démarche qualité des préfectures et sous-préfectures aux nouvelles orientations ministérielles et permet d'assurer une continuité de la démarche qualité. Cette nouvelle démarche est simplifiée et donne davantage d'autonomie aux services notamment sur les éléments de preuve demandés.

Les modules du nouveau référentiel ont ainsi été présentés, ainsi que le format de labellisation. Le calendrier prévisionnel de labellisation présenté vise une labellisation au second trimestre 2025 pour l'ensemble des sites. Il est rappelé que les préfectures doivent être labélisées avant le 31 décembre 2025.

Madame CAMARA présente la démarche Services Publics + et précise qu'il s'agit d'une démarche qualité interministérielle présentant 8 engagements communs à tous les services publics.

Services publics + s'énonce sur 5 grands axes :

- les engagements de service publics
- la transparence sur les résultats
- l'écoute des usagers (JDMA)
- la démarche d'amélioration continue
- la labellisation de la qualité de service (non aboutie à ce jour et sur la base du volontariat)

« Je Donne Mon Avis (JDMA) », est une plateforme nationale sur laquelle les usagers peuvent donner leur avis. La cellule qualité leur adresse une réponse de courtoisie sous 5 jours ouvrés comme le demande le bureau de la performance de l'administration territoriale de l'État (BPATE).

Début 2024, des autodiagnostic de tous les sites, y compris la DDPP ont été réalisés par la cellule qualité.

Des exemples de courriels et de mails adressés aux usagers ont été présentés ainsi que la démarche éditoriale du bureau de la communication interministérielle.

## **V. Les échanges avec les représentants des usagers**

Monsieur BASTIEN soulève la question du nombre de connexions sur le site internet de la préfecture en demandant s'il existe des indicateurs supplémentaires et a demandé si le site internet faisait l'objet d'un questionnaire de satisfaction en sortie.

- Monsieur COTTIN répond qu'il n'existe pas de données sur le chemin pris par les utilisateurs sur le site internet mais qu'une statistique sur le temps passé sur le site internet serait possible,
- Monsieur ABREU complète en répondant qu'il est possible de calculer le taux d'engagement des usagers (degré d'interaction à l'égard d'une publication) sur les réseaux sociaux de la préfecture et que celui-ci est très élevé par rapport à la moyenne nationale.

Monsieur GENIEYZ et monsieur BASTIEN indiquent qu'ils n'avaient pas d'observations particulières sur la signalétique puisqu'ils ont été guidés lors du parcours. Monsieur GENIEYZ souligne que le plan qui a été fourni aux participants du CLU mériterait d'être fourni aux usagers si cela n'est pas déjà fait.

- Monsieur GUILLAUME répond qu'aucun plan n'est remis aux usagers avec leur convocation à l'heure d'aujourd'hui puisque le public étranger est bien orienté par les policiers à l'entrée du site.

Monsieur GENIEYZ demande si la préfecture a recours à un agent de médiation puisqu'ils ont eux-mêmes recours à ce type de prestation à l'UDAF. Il s'interroge sur le rôle des standardistes qui ne peuvent pas donner de renseignements précis aux usagers au téléphone et souligne qu'il a trouvé que les standardistes n'avaient pas l'air satisfaite de leur travail pour cette raison.

- Monsieur GUILLAUME répond qu'effectivement les standardistes n'ont pas la capacité de répondre aux usagers sur des sujets techniques liés à des dossiers particuliers. Il ajoute qu'il faudrait dans l'idéal mettre les usagers en relation avec les agents métiers, très occupés, mais que cela est cependant nécessaire.

Monsieur BASTIEN s'interroge sur les accueils France Services puisqu'il en existe un à la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne. Il demande comment les implantations de ces permanences sont décidées.

- Monsieur GUILLAUME répond que le département du Val-de-Marne vient d'ouvrir son 17<sup>ème</sup> accueil France Services et donne la parole à Monsieur MARIE-JEANNE.
- Monsieur MARIE-JEANNE complète la réponse en précisant que le sous-préfet de Nogent-sur-Marne est missionné sur la démarche Services publics dans le département et qu'il a donc répondu à l'appel à projet des missions France Services en priorité ce qui a fait de la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne le premier point d'accueil du Val-de-Marne.

Monsieur BASTIEN demande à quelle fréquence cette réunion (comité local des usagers) a lieu puisqu'il apprécie ce moment d'échange privilégié et l'organisation de ce comité. Il ajoute avoir apprécié d'être prévenu 1 mois à l'avance.

- Monsieur GUILLAUME répond que ces réunions doivent se tenir annuellement mais qu'il prend l'engagement, en ce jour, de réunir un comité local des usagers deux fois par an afin d'assurer le suivi et la mise en œuvre des actions proposées par les usagers. Il annonce que le prochain comité local se tiendra dans les 6 mois suivants ce présent comité.

Monsieur GENIEYZ précise avoir apprécié le parcours usager et la disponibilité des agents métiers lors de cette demi-journée.

Madame LUTTRINGER remercie les agents présents pour ce comité et le parcours usagers au cours duquel elle a pu obtenir réponse à ses questions. Elle précise que l'installation de rampes d'escaliers serait appréciée, notamment dans les escaliers en enfilade menant à la salle des fêtes pour améliorer l'accessibilité.

## **VI. Clôture de la séance**

Monsieur GUILLAUME remercie tous les membres ayant participé à ce comité et précise que le prochain comité se réunira en fin d'année 2024.

La cellule qualité reste à votre disposition par courriel à l'adresse [pref-qualite@val-de-marne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@val-de-marne.gouv.fr) pour tout renseignement complémentaire.