



**PRÉFET  
DE L'AIN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général**

Bourg en Bresse, le 01 avril 2021

**Mission performance et qualité**

Tél. : 04 74 32 3047

Courriel : laetitia.mondon@ain.gouv.fr

**Comité local des usagers  
Échanges sur la qualité de l'accueil en préfecture  
(référentiel Qual-e-pref)**

**Compte rendu de la réunion du 24 mars 2021**

Participants et excusés: voir liste d'émargement ci-jointe

**Introduction** de M. Beuzelin, secrétaire général de la préfecture qui rappelle la démarche qualité dans laquelle s'est engagée la préfecture de l'Ain. Il rappelle également que la dernière réunion de cette instance a eu lieu en mars 2021.

**I) Rappel sur la démarche qualité**

La responsable qualité précise le sens de la démarche qualité initiée par la préfecture : placer l'utilisateur au centre des préoccupations des services. Le référentiel Qual-e-pref a permis de définir un périmètre qui fait de la relation à l'utilisateur le cœur de la démarche et la qualité de cette relation à l'utilisateur est vérifiée par un audit externe. Il s'agit bien de l'utilisateur dans son acception la plus large puisque les modules choisis incluent également les collectivités territoriales. De ces modules choisis découlent des engagements que la préfecture s'engage à respecter et dont elle mesure la mise en œuvre régulièrement par le biais d'enquête de satisfaction.

Le détail de ces engagements et les modules retenus sont présentés dans le support de l'instance joint au présent compte-rendu.

La préfecture a obtenu le label Qual-e-pref en juin 2021.

**II Résultats de la démarche qualité**

Dans le cadre du programme services publics +, chaque trimestre, les résultats obtenus par la préfecture en matière d'accueil du public mais aussi en termes de délais de délivrances de titres dans le cadre des téléprocédures sont affichés dans les locaux et consultable sur le site internet de l'État (<http://www.ain.gouv.fr/le-programme-transparence-sur-la-qualite-et-l-a5278.html>).

Par ailleurs, une urne, placée dans nos locaux d'accueil du public, et une boîte mail dédiée ([pref-qualite@ain.gouv.fr](mailto:pref-qualite@ain.gouv.fr)) permettent aux usagers de faire part de leur remarque ou suggestion en matière d'accueil et de gestion de leur demande.

L'affiche de ces résultats ainsi que les détails des indicateurs présentés ci-après, sont présents dans le support joint.

### **a) Délais de réponse courriel**

Le référentiel prévoit qu'en cas de saisine d'un usager par courriel, une réponse lui soit adressée dans un délai de 5 jours ouvrés.

Concernant les usagers, tous services confondus, la préfecture est à quasiment 100 % de réponses dans ce délai pour l'année 2021.

Concernant les collectivités locales, le taux passe à 90 % sur l'année. Il est conforme à la cible nationale fixée à 90 %.

### **b) Consultation site internet de la préfecture et engagements réseaux sociaux**

L'année 2021, marquée par la crise sanitaire et la dématérialisation, a vu une forte augmentation de la consultation du site internet de la préfecture. Il demeure, en effet, un canal d'information majeure voire obligatoire dans le cadre de certaines démarches (prise de rendez-vous, par exemple).

Les interactions via les réseaux sociaux sont également en forte augmentation. Ce canal de communication monte en puissance. Les équipes de la préfecture renvoient régulièrement les usagers qui les interpellent via ces media vers les services idoines.

### **c) Communication d'urgence**

Le dispositif permettant de gérer les événements majeurs (COD) a été activé 12 fois sur l'année 2021 soit 3 fois plus que la cible fixée à 4 activations par an. C'est une volonté de la préfecture de faire fonctionner le dispositif lors d'exercices qui permettent de varier les types de crises et s'assurer ainsi de la bonne mise en marche de l'ensemble des services de l'État, en cas d'événements majeurs.

### **d) Enquêtes de satisfaction**

#### **➤ accueil physique**

L'enquête s'est déroulée entre janvier et février 2022 directement dans nos locaux auprès des usagers. Pour le point d'accueil numérique, les questionnaires ont été distribués directement par l'agent en charge de l'accueil. Pour le bureau du séjour et de l'asile des étrangers, les répondants ont été accompagnés par la responsable qualité pour pouvoir répondre, en raison d'un accès à la langue pouvant être plus difficile.

Sur la qualité de l'accueil, les scores sont très bons. Les usagers sont, en effet, très satisfaits du service rendu. Il demeure toutefois des marges de progrès, notamment pour l'accueil téléphonique et l'ergonomie du site internet pour la prise de rendez-vous et la consultation des informations.

Il est à noter que le système de rendez-vous est plébiscité par les usagers puisqu'il permet de réduire de façon conséquente les files d'attente et garantit d'être reçu dans de bonnes conditions.

#### **➤ accueil collectivités territoriales**

L'enquête s'est effectuée uniquement par voie numérique et uniquement dans l'arrondissement de Bourg-en-Bresse. Une extension du périmètre aux sous-préfectures pour les trois arrondissements du département est à l'étude pour 2022, dans le cadre du déploiement de services public + , programme permettant de mesurer la qualité du service rendu aux usagers pour l'ensemble des services de l'État sur le territoire aindinois.

Les collectivités sont globalement satisfaites. Il demeure toutefois des marges de progrès dans les délais de réponses par courriel et en matière d'accueil téléphonique, notamment dans la mise en relation avec le bon interlocuteur.

## **III Présence des services de l'État dans le département et présentation services publics +**

Au 1<sup>er</sup> avril 2021, 10 maisons France Service et 4 maisons de service au public (MSAP) sont réparties sur l'ensemble du département pour assurer un accès aux services publics le plus large possible. Leur localisation est visible sur la carte présente sur le support joint. Ces maisons sont soit accueillies dans des locaux publics (en sous-préfecture à Nantua, par exemple) ou dans des bâtiments hors réseau public (Ambérieu-en-Bugey, par exemple).

Ces lieux sont des relais extrêmement importants pour garantir une continuité et une proximité du service public. Elles sont la porte d'entrée du service public pour les usagers. A ce titre, il est prévu d'étendre les enquêtes de satisfaction des usagers à ces maisons dans le cadre du déploiement de services publics +.

Services publics + est un référentiel qualité qui vise à garantir la mise en œuvre des réformes de l'État jusqu'au « dernier kilomètre » et s'assurer de la qualité de service rendu à l'utilisateur. La préfecture sera en charge d'animer cette démarche étendue à l'ensemble des services publics de l'État présent sur le département. Cette démarche devrait voir apparaître la mise en place d'un comité local d'amélioration continue qui devra s'être réuni au plus tard fin 2022. Il aura comme objectif de pouvoir recueillir l'avis des usagers mais aussi de co-construire l'amélioration continue de la qualité de service rendu aux usagers.

### **Questions et remarques soulevées par cette première partie:**

Il existe des zones dans lesquelles il n'y a pas de maison France service rendant l'accès au service public plus difficile, notamment pour les personnes fragiles. L'État pense déployer d'autres maisons. Par ailleurs, les mairies, particulièrement celles équipées d'un dispositif de recueil pour les titres d'identités (28 sur le département) servent aussi de relais d'information de premier niveau. Il y a également des équipes France service itinérantes et des bus France service pour pallier ce manque.

Pour les associations, il est tout à fait utile que la préfecture aille à la rencontre des maisons France services tant pour les usagers que pour les accueillants. De plus, certains délais d'obtention de rendez-vous, notamment pour les droits à conduire, rendent caduc la date de validité de certains documents.

Par ailleurs, les créneaux pour la prise de rendez-vous avec le service étrangers sont trop peu nombreux. Il est précisé qu'ils sont réactualisés chaque lundi. Un usager peut, naturellement, joindre par courriel le service, afin d'obtenir un rendez-vous en urgence, le cas échéant ( [pref-etrangers.ain.gouv.fr](mailto:pref-etrangers.ain.gouv.fr)). Pour rappel, les adresses de contact des services sont disponibles sur le site internet de l'État.

Le module de rendez-vous devrait être repensé pour indiquer à l'utilisateur qu'aucun créneau n'est disponible, car ce n'est pas le cas actuellement, et cela augmente le flux d'appel. En effet, les usagers pensent que la plateforme ne fonctionne pas.

La crise ukrainienne a mis en tension le service d'accueil des étrangers. Il a été mis en place, dans l'urgence, un accueil sans rendez-vous. Dans la mesure du possible, cet accueil s'est fait en après-midi pour honorer les rendez-vous des autres usagers qui eux ne sont possibles que le matin.

Le secours catholique fait remarquer que l'écoute et la disponibilité des services lorsque l'on contacte la préfecture sont très bonnes et que les renseignements apportés sont de qualité. Toutefois, l'association rejoint les autres membres sur les difficultés dans la prise de rendez-vous. Elle signale également que la session expire trop rapidement par rapport au temps nécessaire pour remplir la demande.

En outre, les usagers ne peuvent prendre un rendez-vous pour deux personnes en même temps, notamment pour les documents de voyage des mineurs étrangers. L'utilisateur est alors obligé d'attendre que la date de rendez-vous pour son 1<sup>er</sup> enfant soit passée pour pouvoir reprendre un rendez-vous pour le second mineur. Il est indispensable de disposer alors d'une deuxième adresse mail. Il est demandé aux usagers dans cette situation d'adresser un courriel afin que le service puisse leur donner un rendez-vous groupé.

Il est également précisé aux usagers que 15 % des rendez-vous ne sont pas honorés ; ce qui a comme conséquence d'allonger les délais pour l'ensemble des usagers. Pour éviter de perdre des plages horaires, le service pratique une forme de surbooking afin de garantir une plus grande efficacité du service.

La ligue des droits de l'Homme rappelle que lors de la dernière réunion, il a été fait mention de l'existence d'une allocation spécifique pour les frais d'interprétariat pour les personnes sourdes. Or, l'association n'en trouve pas trace. Il est certain que cette prise en charge financière ne relève pas des attributions de la préfecture. Toutefois, la référente qualité prendra attache avec la MDPH afin de voir ce qui existe et reviendra, le cas échéant vers les membres de l'instance. Par ailleurs, il est rappelé que certains agents accueillant du public ont été formés en langue des signes et qu'il existe au bureau des étrangers et à la loge une boucle permettant la communication avec les personnes mal entendantes.

### **IV Présentation ANEF (Agence Numérique pour les Étrangers en France)**

M. Salamon, chef du bureau des étrangers présente l'ANEF, nouvelle plateforme permettant la dématérialisation des démarches pour les étrangers en France. Il est prévu qu'à l'horizon décembre 2022, l'ensemble des titres relatif au séjour et à l'accueil des étrangers en France.

Cela va modifier les méthodes de travail. Un point d'accueil numérique dédié existe et continuera à monter en puissance afin de prévenir toute situation d'illectronisme et d'accompagner les personnes qui le

souhaitent. Actuellement, concernant les titres déjà concernés par la dématérialisation, dès qu'un usager fait part d'une difficulté technique, il est reçu au guichet pour que sa demande puisse aboutir. Par ailleurs, il est précisé que ce point d'accueil numérique dédié sera toujours tenu par un agent issu du bureau des étrangers et qui disposera donc d'une connaissance technique mais aussi administrative du dossier de l'usager.

**Questions et remarques soulevées par ce point :**

Les associations font remarquer que maintenir un contact direct et physique est une bonne chose. Cela est même indispensable tant les populations concernées cumulent les difficultés ( barrière de la langue, problème de matériel...). Elles s'interrogent également sur la possibilité de traduction de la plateforme. Enfin, elles font remarquer que la dématérialisation cause déjà dans la population française une fracture alors avec une population étrangère cela ne peut qu'être renforcée.

Il est précisé qu'il existe déjà des traductions dans certaines langues sur la plateforme.

Les associations font état d'une sollicitation très forte pour aider à remplir des dossiers. Les maisons France service n'accueilleront pas de PAN pour l'ANEF.

**V Présentation du fonctionnement du point d'accueil numérique (PAN) « citoyenneté »**

Mme Schleck cheffe du bureau de la citoyenneté présente le fonctionnement du PAN.

Depuis mai 2020, l'accueil des usagers au PAN s'effectue uniquement sur rendez-vous. Le PAN permet d'accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches en ligne (titre d'identité, permis de conduire, carte grise...).

Il existe deux moyens pour prendre rendez-vous :

- courriel : [pref-pan@ain.gouv.fr](mailto:pref-pan@ain.gouv.fr)

- téléphone : 04.74.32.30.57 le mercredi après-midi et le vendredi après-midi de 14h à 16h.

Depuis le début de l'année, le volume des appels et de prise de rendez-vous a diminué de 30 %. En effet, les usagers se sont saisis des PAN offerts par les maisons France service. Cela leur permet de ne pas se déplacer en préfecture.

**Questions et remarques soulevées par ce point :**

Les associations se demandent s'il y a un lieu qui permet de regrouper l'ensemble de ces informations. Il est rappelé que sur le site internet de l'État dans le département (<http://www.ain.gouv.fr>) toutes ces informations sont disponibles. Il suffit à l'usager de suivre les indications liées à sa situation.

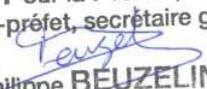
Les associations remarquent que l'on sent une réelle volonté d'être en lien et saluent la qualité du travail conduit pour garantir la satisfaction des usagers.

Il est proposé par les associations d'inclure des usagers à titre individuel dans la tenue de l'instance.

La journée de l'accès aux droits se déroulera le 23 mai prochain sur la commune d'Ambérieu-en-Bugey.

La séance est levée à 11h45.

Le président,

Pour la Préfète,  
Le sous-préfet, secrétaire général  
  
Philippe BEUZELIN