



**PRÉFET
DE LA LOIRE-
ATLANTIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Nantes, le 29 mars 2022 (v1)

Affaire suivie par Émeline BONNEREAU

COMPTE-RENDU

à Mesdames, Messieurs les participants

Objet : Comité local des usagers de la préfecture de la Loire-Atlantique du 22 mars 2022

PJ : Liste des participants, présentations

Préambule

Pascal OTHÉGUY, le Secrétaire général de la préfecture, ouvre la séance à 10H00 et remercie les participants de leur présence à ce Comité Local des Usagers (CLU) de la préfecture de la Loire-Atlantique. Il rappelle l'obligation pour la préfecture d'en organiser un par an. Le dernier date de 2018 ou 2019, à cause notamment de la crise sanitaire de COVID-19.

Il explique en quoi consiste la démarche Qual-e-Pref et informe que l'audit de labellisation de la préfecture de la Loire-Atlantique est prévu en septembre 2022. Il présente ensuite les divers engagements auxquels la préfecture doit répondre pour être labellisée : cf. présentation.

Il est ensuite proposé un tour de table : cf. pièce jointe pour consulter la liste des participants.

Karine DANIEL, référente Qualité, présente succinctement la démarche Service Public +, démarche qui viendra compléter la présente démarche Qual-e-Pref et que la préfecture devra mettre en œuvre à partir de cette année. Service Public + concerne toutes les administrations de l'État. Cette démarche se concentre notamment sur les délais à tenir par rapport aux téléprocédures et sur le taux d'appels décrochés. Karine DANIEL commente les premiers résultats : cf. présentation.

Questions de M. LE LAY (UFC Que choisir) : Est-ce normal que le taux de satisfaction globale SP+ soit identique chaque trimestre ? (75 %) Est-ce normal que le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises) soit identique chaque trimestre ? (4 jours)

→ Ces résultats sont fournis par le Ministère de l'Intérieur.

→ Pour les centres d'expertise (CERT) et en particulier celui des CNI-PASSEPORT basé en Sarthe, qui traite les demandes de la région, les délais se dégradent dû à la forte demande suite à la réouverture des frontières et des départs en vacances. Attention ce délai ne tient pas compte des délais de rendez-vous dans les mairies qui se rallongent et qui risquent encore de se dégrader (préparation des élections).

État d'avancement de la démarche Qual-e-Pref

Aurélie MADELIN, qui pilote les travaux du Module 1 « Relation générale avec les usagers », les présente (enquêtes téléphoniques et courriels mystères, enquêtes de satisfaction...), ainsi que leurs premiers résultats et les moyens mis à disposition pour y parvenir (ex : appui du réseau des conseillers de gestion de la région) : cf. présentation.

Secrétariat général commun départemental
MT/BMP
10 boulevard Gaston Serpette
BP 53 606 – 44 036 NANTES CEDEX 01
Mél : pref-qualite@loire-atlantique.gouv.fr

Enquêtes téléphoniques mystères réalisées du 8 au 29 novembre 2021

- ➔ Articulées autour de 33 scénarios : titre de séjour, renseignements généraux (horaires de l'accueil), PAN, certificat d'immatriculation, recrutement, titres d'identité...
- ➔ Appels étalés sur plusieurs jours de la semaine, à différents moments de la journée, entre 9h et 17h30
- ➔ Appels effectués par des agents du SGCD¹ et des préfectures 85 et 53

Ces enquêtes avaient pour objectifs de :

- Évaluer la qualité de l'accueil téléphonique de la préfecture 44 sur des critères objectifs et mesurables
- Définir notre plan d'actions

Analyse :

1. Nombre d'enquêteurs ont exprimé le fait d'avoir eu des difficultés à joindre la préfecture et avoir souvent eu des standardistes expéditifs dans leurs réponses. Le plus souvent, les appels sans réponse se situent entre 9h et 11h et en début d'après-midi (14h-16h).
2. Le taux de satisfaction de 51,5 % s'explique par le nombre d'appels non décrochés (il est supérieur à l'indicateur précédent car beaucoup d'appels ont été passés après 16h pour évaluer la qualité de la réponse), les réponses parfois expéditives (grand nombre d'appels à gérer à la fois) et le manque de précision dans certaines réponses.

Enquêtes courriel mystères réalisées du 20 au 26 novembre 2021

- ➔ Articulées autour de 25 scénarios : titre de séjour, renseignements généraux (horaires de l'accueil), commissions médicales, taxi, demande d'asile, recrutement, titres d'identité...
- ➔ Campagne effectuée grâce à des adresses gmail fictives. Les courriels ont été envoyés sur les boîtes courriel fonctionnelles mentionnées sur le site Internet des services de l'État en Loire-Atlantique et dans les formulaires contact.

Ces enquêtes avaient pour objectifs de :

- Vérifier les critères suivants : délai de réponse, accusés de réception, qualité de la réponse (orthographe, signature, formulé de politesse et précision) et la clarté de l'information donnée

Pour rappel, le délai de réponse attendu fixé par le référentiel Qual-e-Pref est de 5 jours ouvrés.

Analyse :

1. Le taux de réponse de 60 % peut s'expliquer en partie par le fait que certaines boîtes courriel fonctionnelles n'étaient pas à jour sur le site Internet des services de l'État en Loire-Atlantique et par le fait que le formulaire contact du site n'avait pas été actualisé (c'est désormais le cas).
2. 15 réponses reçues : 14 sont en dessous de l'objectif cible de 5 jours ouvrés (moins de 1 jour) et 1 est hors délais (7 jours).
3. La totalité des réponses reçues est satisfaisante sur l'orthographe, la politesse et la clarté de la réponse.
4. 5 réponses sur 15 ont reçu un accusé réception automatique (dont 1 hors sujet).
5. 8 réponses comportaient une signature électronique (toutes conformes à la charte graphique gouvernementale).
6. Le taux de satisfaction s'explique pas le nombre de non-réponses.

Enquête de satisfaction réalisée en décembre 2021 auprès d'un panel d'une centaine d'utilisateurs

Globalement, les usagers sont satisfaits :

- La majorité vient pour entrer en contact avec les bureaux du séjour, de l'asile et de la naturalisation.
- 86 % n'ont eu aucune difficulté pour accéder à la préfecture.
- Près de 70 % sont très satisfaits (TS) ou satisfaits (S) de l'aménagement de l'accueil, 65 % du confort, 75 % de la signalétique et 71 % de la propreté.
- 90 % sont TS ou S de l'écoute de leur demande, 77 % de la réponse, 89 % de la courtoisie et de la politesse, 85 % du langage et des termes utilisés et 67 % de la confidentialité.
- 85 % ont attendu moins de 10 mn et 83 % sont TS ou S de ce délai.

1 SGCD : Secrétariat général commun départemental

Analyse :

La mise en place de l'accueil sur rendez-vous porte ses fruits : peu d'attente au final.
Des efforts restent à fournir pour assurer la confidentialité des échanges et le confort à l'accueil.

Ces enquêtes ont permis de mettre en place un plan d'actions nécessaire pour améliorer le service rendu à l'utilisateur. Présentation des 5 items : cf. présentation.

Maureen LE GENNIC, cheffe du bureau du séjour, présente le système d'accusés de réception (AR) qui a été mis en place pour répondre aux courriels destinés au bureau qu'elle encadre.

Le bureau du séjour reçoit entre 30 et 50 courriels / jour, soit 150 à 250 courriels / semaine et 600 à 1000 courriels / mois. Il y a des périodes de l'année où le bureau reçoit encore plus de courriels notamment à l'approche des vacances scolaires. En effet, les usagers, souhaitant retourner dans leur pays d'origine pendant les vacances, veulent s'assurer que leur dossier sera traité à temps.

Le bureau du séjour a mis en place un accusé réception sur sa boîte courriels générale et sur l'ensemble des boîtes courriels spécifiques pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur est certain que le courriel a bien été reçu par le service ;
- Au regard du nombre de saisines générales telles que « quelles sont les modalités de dépôt de telle ou telle démarche », l'AR permet à l'utilisateur d'avoir une réponse immédiate et automatique sans attendre la réponse du service, à condition qu'il aille consulter le site Internet des services de l'État en Loire-Atlantique. Le lien direct de la page du site Internet est précisé dans l'AR.

En termes d'avantages l'utilisateur reçoit une réponse immédiate du service, sans délai, et le renvoi vers le site Internet par le lien direct est efficace, selon nous, puisque nous avons simplifié notre page et que l'ensemble des démarches y figure. La lecture de l'information paraît plus simple.

Mme NAULLEAU, Amnesty international

Les réponses ne sont formulées qu'en français ?

→ Oui. Les AR devront être traduits en anglais a minima.

M. CHASSAING, Secours catholique

Il a constaté les évolutions qui ont été apportées récemment et il trouve cela positif et appréciable. Il exprime cependant que l'AR ne constitue pas de lien avec l'utilisateur.

Il existe différentes boîtes courriels fonctionnelles relatives au séjour, comment s'y retrouver ?

→ Maureen LE GUENNIC listera toutes les boîtes courriels qu'elle a en gestion et l'usage correspondant puis ce document sera transmis aux associations connues.

Mme LE PARE, Nous aussi 44

Comment doit procéder le public qui n'a pas d'ordinateur et d'adresse courriel ?

→ Les usagers concernés trouveront de l'aide grâce aux PAN (points d'accueil numérique) répartis sur le territoire et notamment en préfecture et grâce aux maisons France services.

Pascal OTHÉGUY rebondit sur cette question pour rappeler que le problème pointé n'est pas obligatoirement celui du numérique, mais plutôt celui de l'accompagnement des personnes plus en difficultés que les autres (ex : illettrisme).

Mme NAULLEAU, Amnesty international

Existe-t-il des médiateurs numériques ? Si oui, où et combien ?

→ Il existe en effet des [cartes](#) qui les identifient. Il y en a par exemple dans chaque collectivité, dans les maisons France services, dans des bibliothèques, etc.

M. MENARD, ADAPEI

Les courriels de réponse (dont les AR) peuvent-ils être simplifiés pour être plus accessibles ? Les réponses automatiques peuvent-elles être réécrites dans le respect de la méthode [FALC](#) (Facile à lire et à comprendre) ?

→ Un travail est en cours au niveau national pour évoluer dans ce sens. Ce travail sera décliné en local et Pascal OTHÉGUY en fait sa priorité. Le travail au niveau local sera mené avec le Lab État'LIN.

La préfecture 44 doit en effet mieux s'intéresser à la manière dont ses réponses sont reçues.

Étienne MAURE, adjoint à la cheffe du service régional de la communication interministérielle, présente l'avancée des travaux concernant les réseaux sociaux : cf. présentation. Il explique notamment que ce qui est communiqué au travers des réseaux sociaux est un extrait de ce que l'utilisateur peut trouver sur le site Internet des services de l'État en Loire-Atlantique.

Anne-Laure GUILLERME, responsable du Lab État'LIN, présente le Lab. Celui-ci est rattaché à la préfecture de région.

Sofia MARTINEZ, designeuse au Lab, présente en images ce que le Lab a mis en œuvre pour améliorer l'accueil et le guidage des usagers à la préfecture de la Loire-Atlantique : cf. présentation. Cette intervention a été complétée d'une visite sur place.

Contribution des usagers

Aurélié MADELIN propose aux usagers participants d'analyser des courriels et des courriers reçus et la réponse qui leur a été adressée par la préfecture 44.

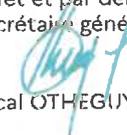
Il en ressort les questions et pistes d'amélioration suivantes pour les courriels :

- Privilégier les listes à puces lorsque cela s'y prête.
- Écrire des réponses claires, précises, concises et concrètes.
- Dans une des réponses un lien Internet a été envoyé. Plutôt que de mettre l'adresse du lien en entier (même si cette adresse était transformée en hyperlien), ce serait mieux de mettre un hyperlien sur des mots clés.
- Écrire les courriels dans une police de type Arial et en taille 14.
- Veiller à vulgariser le plus possible la réponse (moins de jargon administratif). Faire simple !
- Lorsqu'un lien Internet est communiqué, apporter quelques explications complémentaires. Ex : Si renvoi vers l'ANTS, aider un minimum l'utilisateur en lui expliquant qu'il devra se munir de sa carte grise.
- Quel est l'intérêt de signer avec uniquement ses initiales ? → Les agents du bureau du séjour ont exceptionnellement le droit de répondre de manière anonyme, c'est pour cela qu'ils signent les courriels de leurs initiales. Ces initiales permettent d'assurer en interne la traçabilité des échanges. D'une manière générale c'est important que les courriels soient signés.
- ANTS : expliciter ce terme, l'écrire en toutes lettres.
- 34 00 : préciser qu'il s'agit d'un numéro de téléphone.
- Demande à l'utilisateur d'imprimer en pdf : attention à la fracture numérique (ex : comment faire si on ne dispose pas de scanner). Indiquer dans les courriels de réponse la liste des médiateurs numériques ou la liste des maisons France services.
- Joindre aux courriels de réponse les documents pdf nécessaires plutôt que de renvoyer l'utilisateur vers le site Internet des services de l'État (IDE) en Loire-Atlantique qui n'est pas lisible depuis un smartphone. Attention, ceci n'est pas possible à mettre en œuvre lorsque la demande de l'utilisateur est trop imprécise, ce qui arrive fréquemment.
- Qui peut-on contacter en cas de non-réponse ? Le défenseur des droits sera le bon interlocuteur. Ses coordonnées peuvent-elles être indiquées dans les courriels de réponse et sur le site IDE ?

Il en ressort les observations et pistes d'amélioration suivantes pour les courriers :

- Courrier « permis de conduire » : Le terme « date définitive » employé dans la réponse n'est pas compris. La décision prise n'est pas suffisamment explicite. Les références réglementaires qui sont rappelées ne sont pas comprises.
- Courrier DCL : Ne mentionner dans les courriers de réponse que les pièces à fournir et non pas la liste exhaustive des pièces à fournir où seulement certaines sont cochées (= celles que l'utilisateur doit fournir). Autant faciliter la lecture et la compréhension de l'utilisateur.

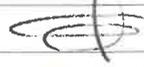
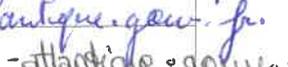
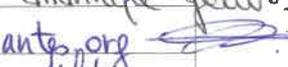
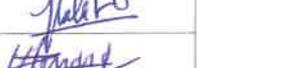
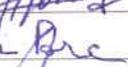
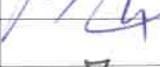
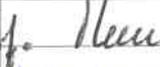
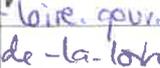
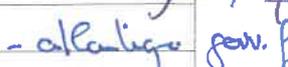
Pour le préfet et par délégation,
Le secrétaire général


Pascal OTHEGUY

Comité local des usagers

22 mars 2022

Liste des participants

Établissement	NOM	PRENOM	ADRESSE MAIL	SIGNATURE
SGCD	Bannereau	Émeline	emeline.bannereau@loire-	
SGCD	LOUARRAW	Sauverine	sauverine.louarraw@pic	
AFOC 44	COLSON	Thierry	associationafoc44@gmail.com	
Prof/G6/SRLI	MAURE	Etienne	etienne.maure@loire-	
DCL	RONCIERE	Raphaël	raphael.ronciere@loire-	
CERT	CHAMPIGNY	Chantal	chantal.champigny@loire-atlantique-	
DCPPAT	BERJON-SZATANIK	Diane	diane.berjon-szatanik@loire-	
UDAC	LABY-ROBIN	Rebel	rebel.laby-robin@loire-atlantique.gouv.fr	
Préf 44/DNI	PACOR	Cécile	cecile.pacor@loire-atlantique.gouv.fr	
PRÉF 44/DNI	JFOUIDJ	Guillaume	guillaume.fouidj@loire-atlantique.gouv.fr	
Préf 44/DNI	LE GUENNIC	Mauress	mauress.le-guennic@loire-atlantique.gouv.fr	
Entraide Diaconat Protestant	BAUMANN	Barbara	barbara.baumann@diaconat-nantes.org	
APF-France Handicap	HALLET	Isabelle	isabelle.hallet@apf.asso.fr	
ADAPEI 44	MENARD	Gilles	menardg@orange.fr	
mous aussi 44	Le Bre	Marie-Yvonne	lebre@orange.fr	
UFCV que chris	LE LAY	Blaise	blaise.lay@outlook.fr	
Amnesty International	NAULIEAU	Edmonde	e.naulteau@orange.fr	
CP DAC 44				
SEC. CATH	CHASSANG	François	francois.chassang@holuel.fr	
Etat'LIN	MARTINEZ	SOFIA	sofia.martinez@pays-de-la-loire.gouv.fr	
Etat'LIN	GUILLEME	Ane-laure	ane-laure.guillem@pays-de-la-loire.gouv.fr	
SGCD	AZIANI	Valérie	valerie.aziani@loire-atlantique-	
SGCD	DANIEL	Karine	karine.daniel@	
SGCD	MADELIN	Aurelie	aurelie.madelin@	
Préfecture 44	OTHEGUY	Pascal		