



**PRÉFET  
DU GERS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Préfecture du Gers  
Secrétariat Général**

# **Comité Local des Usagers QUAL-E-PREF du 24 juin 2022**

**Salle Gascogne 14H30**

Présidence : M. le secrétaire général **Jean-Sébastien BOUCARD**

Présentation : M. **Alain CLEMENTE** responsable du pôle performance - responsable qualité

## **Invités présents:**

- M. **Philippe LALANNE** Association des Maires Ruraux du Gers
- Mme **Michelle ARMAN** UDAF du Gers
- Mme **Monique PLANTE** Association de défense des consommateurs et usagers CLCV
- Mme **Christiane GRECH** Défenseur des droits
- M. **Jacques BOUTONNET** UFC- Que choisir
- Mme **Corinne MAUGRAIN** Cheffe du SCIRE
- M. **François PLAULT** Directeur du SGCD
- Mme **Véronique DESGUE** Cheffe de service des migrations et de l'intégration
- Mme **Dominique SANCHEZ** Adjointe Cheffe de service des migrations et de l'intégration
- Mme **Laurence FERNANDO** Responsable Fraude
- M. **Michel ORTHOLAN** Chef du BARU
- Mme **Brigitte COUDROY** Chargée de mission

## **Invités absents excusés:**

- Mme **Martine BESSAC** Directrice de la citoyenneté et de la légalité
- Mme **Odile LE GALLIOTTE** APF France Handicap

## Ordre du jour :

- présentation de la démarche qualité
- l'accueil à la préfecture : de quoi s'agit-il ?
- résultats de l'enquête mystère téléphonie
- synthèse de l'enquête de satisfaction accueil préfecture
- zoom accueil Personnes à Mobilité Réduite ou en difficulté
- information des courriers et courriels type
- présentation des indicateurs de qualité Qual-e-Pref
- bilan d'étape des actions qualité réalisées en 2022
- actions en cours ou à réaliser en 2022
- questions diverses

M le Secrétaire général accueille les participants et les remercie pour leur présence. Il présente le Comité local des usagers, instance mise en place à l'initiative de la préfecture qui se réunit au moins une fois par an et traite des sujets relatifs à la qualité de l'accueil des usagers à la préfecture. Les remarques des divers intervenants seront des éléments de progression, c'est une opportunité pour échanger et avoir un avis externe. Un compte rendu sera adressé à chaque participant et une information sera mise en ligne sur le site internet de la préfecture.

Un tour de table est réalisé pour présenter tous les participants.

Le secrétaire général donne la parole à Alain CLEMENTE, responsable qualité.

Alain CLEMENTE présente la politique qualité de la préfecture du Gers - **diapositive 3 de la présentation** - Il présente le périmètre concerné par l'accueil des usagers.

- Dispositions générales : affichage, informations, réclamations
- Accueil physique : confort des locaux, organisation de l'accueil, rendez-vous
- Téléphonie : standard, permanence téléphonique 24h24, serveur vocal interactif
- Site Internet : informations, démarches services publics
- Courriers courriels : demande d'information, réclamation par courrier et courriel
- Réseaux sociaux : information aux usagers sur instagram, facebook, twitter, youtube
- Accueil des usagers étrangers pour la délivrance de titre

Alain CLEMENTE expose les 20 engagements concernant l'accueil général et les 10 engagements concernant l'accueil des usagers étrangers (**annexe1**). Il précise que ces engagements font l'objet de nombreux sous engagements.

Il présente ensuite le nombre de personnes reçues à la préfecture sur une semaine type - **diapositive 4** .

Concernant l'accueil général, Corinne MAUGRAIN rappelle que cela ne concerne pas que les usagers mais aussi les acteurs de la politique publique qui se déplacent dans le cadre de leur mandat.

Laurence FERNANDO indique également recevoir des usagers pour entretien préalable contradictoire lorsqu'il y a litige sur un dossier de Fraude.

Alain CLEMENTE poursuit et présente les horaires et modalités d'accueil des usagers - **diapositive 5** .

Mme Monique PLANTE mentionne que les personnes à l'accueil sont très charmantes et fait remarquer que les horaires sont peu adaptés pour les salariés et travailleurs.

Le secrétaire général indique que la préfecture accueille les usagers étrangers sur rendez-vous.

Alain CLEMENTE présente les résultats de l'enquête mystère - **diapositive 6** - réalisés avec le concours de douze responsables qualité d'autres préfectures sur la base d'appels téléphoniques anonymes à l'appui d'un questionnaire présenté en **annexe 2**. Il commente les résultats positifs et signale que les agents sont expérimentés et donnent un premier niveau d'information fiable à l'utilisateur.

Il présente les résultats du test du serveur vocal interactif - **diapositive 7**, et précise qu'une phrase d'engagement dans la démarche qualité doit être introduite dans le script lors d'une prochaine mise à jour.

Les conclusions de cette enquête- **diapositive 8**- sont satisfaisantes, et peu de points sont à améliorer. Il conviendrait cependant de sensibiliser les bureaux métiers qui ne sont pas spécialistes à l'accueil téléphonique.

Alain CLEMENTE présente les résultats de l'enquête de satisfaction sur l'accueil général- **diapositive 9** – réalisée en ligne avec un questionnaire présenté en **annexe 3**.

Les usagers reçoivent un courriel sur leur boîte électronique (indiquée lors de leur prise de rendez-vous). À la date de ce comité, 65 personnes ont répondu à l'enquête.

Il mentionne que 9 usagers sur 10 se disent satisfaits de l'accueil.

La prise en charge du handicap n'a pas pu être évaluée car seulement 2 personnes ont répondu sur les critères d'accessibilité. C'est la raison pour laquelle la préfecture a sollicité APF France Handicap et Mme Odile LE GALLIOTTE sa directrice territoriale 32-65.

Un état des lieux - **diapositive 10**– avec des préconisations a été élaboré et validé lors d'un comité de pilotage. Une demande de travaux au service de la logistique de la préfecture a été effectuée.

Alain CLEMENTE expose pour avis les réponses type de courriers et courriels :

- ➔ Courriel de réponse automatique [prefecture@gers.gouv.fr](mailto:prefecture@gers.gouv.fr) ou formulaire de contact du site internet de la préfecture **annexe 4**.
- ➔ Courriel de réponse automatique [pref-sejour-etrangers@gers.gouv.fr](mailto:pref-sejour-etrangers@gers.gouv.fr) **annexe 5**.
- ➔ Lettre type d'accusé réception de dépôt de dossier par un usager étranger et proposition de rendez-vous **annexe 6**.
- ➔ Lettre type de demande de pièces complémentaires lors du renouvellement d'un titre de séjour **annexe 7**.

Alain CLEMENTE précise que ces courriers et courriels permettent à l'utilisateur d'avoir d'une part un accusé réception de leur demande et d'autre part des informations disponibles immédiatement. Les participants n'émettent pas de remarque particulière sur ces courriers et courriels types.

Alain CLEMENTE affiche les indicateurs de qualité - **diapositive 12 et 13** – La première diapositive reprend les résultats des différentes enquêtes de satisfaction et mystère déjà présentées. La seconde diapositive montre les indicateurs de qualité qui permettent de mesurer le respect des engagements et qui peuvent faire l'objet, le cas échéant, d'une action corrective. Pour une meilleure compréhension de la part des usagers et des membres du comité local des usagers, les définitions de ces indicateurs sont présentées en **annexe 8**.

Alain CLEMENTE expose le bilan intermédiaire des actions qualité menées en 2022- **diapositive 14, 15, 16 et 17**. Elles reposent sur 4 thématiques:

- 1) Relance de la démarche qualité (depuis décembre 2021)
- 2) Amélioration de la communication interne et externe
- 3) Implication dans la démarche qualité et formation des agents
- 4) Renforcement de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ou en difficulté

Il fait connaître les actions en cours et à venir en vue d'une labellisation « Qual-e-Pref » de la préfecture du Gers par un organisme externe - **diapositive 18**

#### Questions diverses :

Mme PLANTE souhaite savoir si Quali-e-Pref est une démarche réalisée dans toutes les préfectures et si les agents de la Préfecture se déplacent chez les particuliers ?

La démarche Quali-e-Pref concerne toutes les préfectures. Une démarche similaire va être étendue prochainement à toute d'administration territoriale de l'État.

Les agents ne se déplacent pas, les démarches se font avec des dispositifs techniques qui restent sur le site de la préfecture. En revanche pour les cartes d'identité et les passeports, il existe un appareil mobile qui permet d'intervenir chez une personne handicapée ou en difficulté.

Par ailleurs, il existe 27 France Services dans le Gers, qui peuvent permettre de faire de nombreuses démarches administratives **annexe 9**.

M. Philippe LALANNE indique ne pas avoir eu écho de remarques de la part des Maires et se dit satisfait de l'accueil de la préfecture.

Mme GRECH mentionne le problème de compréhension des courriers administratifs. Elle indique que parfois les usagers ont besoin d'être aidés. Elle se félicite des points numériques pour l'accueil des personnes avec handicap. Dans le cadre de son activité, elle peut y transférer des dossiers et intervenir par la même occasion.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général remercie les participants et donne rendez-vous en 2023 pour le prochain comité local des usagers.

Fin de réunion 15h45

Le Secrétaire général

**Jean Sébastien BOUCARD**