



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Cellule Performance

Secrétariat Général

Grenoble, le 15/12/23

Josiane PIASENTE

Référente Qualité/Correspondante services publics +

**COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE
11 décembre 2023**

RELEVÉ DE DÉCISIONS

| | |
|---------------------|---|
| PRÉSIDENCE | ➤ M. Laurent SIMPLICIEN, Secrétaire Général |
| PARTICIPANTS | <ul style="list-style-type: none">➤ Mme Marie-Claire DÉCHAUX Association des Maires de l'Isère➤ Mme Marie-Christine PINERI, Association Valentin Haüy➤ M. Dzung TADUT, Délégué du défenseur des droits de l'Isère➤ Mme Nicole FINAS-FILLON, Union départementale des associations Familiale (UDAF)➤ M. Philippe MARIAGE, Association des paralysés de France de Grenoble➤ M. Denis MAUVAIS, sous-préfet de Vienne➤ M. Jean-Louis COPIN, Secrétaire général, Sous-Préfecture de Vienne➤ Mme Sylvie VELEZ, Secrétaire Générale Adjointe, Sous-Préfecture de Vienne➤ Mme Anne-Sophie MAURIN, DDETS, Référente services publics +➤ Mme Géraldine METTON, DDETS, Référente services publics +➤ Mme Estelle BOHBOT, DDP adjointe➤ M. David GERTHOFFERT, DDPP, référent services publics +➤ M. Luc LEBRETON, DDT, Référent services publics +➤ Mme Jeanne ABOMO, Directrice de la Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration➤ Mme Sylvie OSSANNA, Cheffe du service immigration et intégration➤ Mme Chrystèle VIVION, Mobilians, Auvergne-Rhône-Alpes➤ Mme Marie-Alexie LAGADEC, Cheffe du CERT permis de conduire➤ Rachel TRAVE-RESIO, Chargée de Mission, SGCD➤ Mme Marielle POUILLY, SGCD/SILOG/BAS➤ Mme Josiane PIASENTE, Cellule performance, référente qualité |
| Excusés | <ul style="list-style-type: none">➤ Mme Anne-Gaëlle FONTHIEURE, Cabinet, Bureau de la communication interministérielle➤ M. Kévin LABOUREL, DICII, SII, Référent numérique➤ M. Christian CUCHET, Secrétaire Général, Sous-Préfecture de La Tour du Pin➤ Mme Catherine LEONETTI, Association ADATE➤ M. Robert SEASSAU, APARDAP➤ M. Daniel DOUTEAU, ORGECO |

| Thème | Orientations |
|--|--|
| <p>1)Introduction M. le Secrétaire Général</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓La qualité de service repose sur 2 démarches complémentaires: quali-pref qui va devenir quali-ATE (administration territoriale de l'Etat) et Services publics+. ✓Il a donc été décidé de fusionner les instances de pilotage pour intégrer ces 2 démarches et élargir sa composition aux sous-préfectures et aux directions départementales interministérielles. ✓La relation usagers c'est 25000 titres étrangers délivrés/an et 50 000 usagers reçus. 260 000 PC traités par an par le CERT 38; 200000 CNI/Passeports délivrés par les mairies équipées de DR ✓Le comité local des usagers a donc été élargi aux membres précités et intègre la dimension d'amélioration continue prévue dans services publics + et dans le futur référentiel quali-ATE. Il permettra d'aborder l'accueil des usagers des structures précitées et de prendre en compte l'ensemble des retours des usagers via les enquêtes satisfaction, les réseaux sociaux, le site internet, je donne mon avis par services publics +, le téléphone, les suggestions et réclamations, les courriels et courriers, afin d'améliorer la qualité de service rendue. Vos retours et vos alertes sont donc essentielles. |
| <p>2)Actualités: information sur quali-ATE, évolution des engagements services publics+</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓Cf diaporama ✓Le référentiel quali-ATE est une démarche qui interroge en permanence nos pratiques et ses résultats dans une perspective d'amélioration continue. Les principales nouveautés du futur référentiel quali-ATE sont présentées. ✓Élargissement du périmètre à l'ATE, prises en compte des nouvelles orientations en termes d'accueil et des missions prioritaires des préfectures 2022/2025. ✓2 modules socles obligatoires +2 modules métiers obligatoires dont celui de la délivrance des titres sécurisés pour l'Isère, la préfecture ayant un CERT. ✓Intégration des engagements services publics +: Ecoresponsabilité, réponses aux témoignages « je donne mon avis avec SP+ », amélioration continue, renforcement des points numériques, formation France service, organisation 1/par d'un évènement réunissant les usagers, enquête auprès des agents au moins une fois par an... ✓La diffusion du référentiel et sa notice explicative est retardée dans l'attente des négociations nationales visant à l'obtention de l'équivalence avec le label SP+ <p>✓L'évolution des engagements services publics +(SP+) :Suite au dernier CITP, les engagements SP+ ont évolués :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓de 9 engagements, on passe à 8, : 2 ont été fusionnés et un nouvel engagement a été créé visant à mettre à disposition de l'utilisateur une information claire, simple et accessible. ✓Le référentiel intègre de nouveaux sous-engagements et d'autres ont été reformulés ✓Création d'un label SP+ par arrêté ministériel du 31/08/2023 mais la procédure complète reste à définir. <p>✓Sous-Préfet en charge des services publics : Conformément à la circulaire du 19/07/2023, chaque Préfet a désigné un sous-préfet chargé des services publics.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓Pour l'Isère, il s'agit de M. Denis MAUVAIS, sous-préfet de Vienne qui es également référent handicap. L'objectif de la mission est d'améliorer l'accueil des usagers ainsi que le maillage de l'accueil public. ✓ Une rencontre avec le conseil départemental a été organisée et il a été décidé d'utiliser les outils et travaux déjà engagés. En effet, un schéma d'accessibilité des services publics complets existe déjà avec une gouvernance et un plan d'actions ayant porté ces fruits. ✓Le travail n'est pas achevé. Il s'agira donc de déployer une démarche d'amélioration continue avec relance du plan d'actions avec suivi, proposition d'une méthode de travail et une gouvernance simplifiée. ✓L'association des paralysés de France et l'association Valentin Haüy sont prêtes à rencontrer M. le sous-préfet de Vienne, référent handicap pour échanger et faire un point sur les éléments à remonter à la déléguée nationale à l'accessibilité. |

| Thème | Orientations |
|---|--|
| <p>3) Bilan des actions mise en œuvre pour la qualité de l'accueil des usagers</p> | <p>✓cf. diaporama</p> <p>✓Le bilan des actions mises en place dans le domaine de la qualité de l'accueil des usagers a été présenté :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Poursuite des actions d'animation et de pilotage de la démarche qual-e-pref → Réalisation du bilan annuel qualité → Suivi des indicateurs qualité → Réalisation de l'enquête de satisfaction et de l'enquête mystère téléphonique → Une réflexion a été menée pour la réorganisation des points numériques afin de développer une démarche relative à la mise en place de points numériques + et réorganisation de l'accueil général. → Mise en place de RDV Préfecture à compter de fin novembre 2023 <p>→ Les observations suivantes sont formulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les difficultés rencontrées pour obtenir des réponses et des informations sur les associations, malgré relance du service, suite à l'installation du service en préfecture est de nouveau évoqué => problème d'effectif réduit du service avec un stock important à traiter. Renfort prévu et un objectif de résorption du stock sera fixé pour le 1er semestre afin de pouvoir gérer les flux dans des conditions satisfaisantes. • En matière d'accessibilité, l'APF fait à nouveau part du travail de relecture du registre d'accessibilité engagé avec la préfecture. Elle demande la communication de l'ADAP. L'association rappelle avoir proposé de réaliser un éventuel audit, après plusieurs rencontres aucune suite n'a été donnée. Un point sera fait avec le service concerné quant à la suite à donner à cette démarche et sur les documents dont la communication a été sollicitée => Diagnostic en cours sur l'accessibilité des services publics de l'Etat (ATE) en lien avec le service immobilier du SGAR : plan d'actions au 1er semestre 2024 pour définir les actions à mettre en place pour se conformer à la loi 2005. • L'APF fait part que de nombreux pétitionnaires pour des commerces, qui déposent des dossiers de permis de construire, s'exonèrent de déposer des dossiers d'accessibilité. L'association pointe les dossiers et en fait part à la ville qui a précisé utiliser des documents CERFA de l'Etat où il manque une mention à ce sujet => le représentant de la DDT fera le point et transmettra les éléments à la référente qualité. Par ailleurs, la représentante de l'AMI rappelle que les maires ne peuvent pas contraindre les pétitionnaires à se conformer à la loi 2005, ils ne peuvent que les inciter. • L'APF fait part de la nécessité de revoir le cahier d'entretien des ascenseurs/monte personnes, afin de mieux correspondre aux nouveaux matériels/fauteuils adaptés aux personnes à mobilité réduite • La signalétique de la salle Fourier est à revoir. L'accès à la salle (escalier) est dangereux pour les personnes malvoyantes=> Question sera étudiée |
| <p>4) Le Plan de communication 2023</p> | <p>✓ Conformément au référentiel qual-e-pref, la stratégie éditoriale de la préfecture doit être évaluée annuellement. Le plan 2023 est identique à celui de 2022.</p> <p>✓ Il aborde la communication interministérielle, les missions du bureau de la communication interministérielle, les outils (réseaux sociaux, relations presse et le site internet) ainsi que le réseau départemental des chargés de communication</p> <p>✓ le plan de communication est défini à partir des objectifs fixés par M. le Préfet, dans le cadre des priorités ministérielles, en concertation avec les services de l'État concernés.</p> <p>✓ Il comporte 5 axes : promotion de l'État dans ses fonctions régaliennes de protection du citoyen et de garant de la sécurité, promotion des actions des services de l'État, communication des grandes échéances de citoyenneté et actions de mémoire, communication interne et de crise.</p> |

| Thème | Orientations |
|--|---|
| <p>5) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2023 et de l'enquête mystère téléphonique</p> | <p>✓ Cf diaporamas sur l'enquête de satisfaction et sur l'enquête mystère téléphonique</p> <p>✓ Présentation des principaux résultats de l'enquête mystère téléphonique et de ceux de l'enquête de satisfaction ainsi que les observations émises par les usagers à cette occasion. Les propositions d'actions à mettre en place ou à poursuivre ont été évoquées.</p> <p>✓ L'amélioration du ressenti des usagers est à noter en matière d'accueil, de signalétique, de confort des locaux et délai d'attente. La complexité pour la prise de rendez-vous perdue, la durée longue de traitement des dossiers séjour est évoquée. Un renforcement des moyens à l'accueil général et au guichet séjour est souhaité par les usagers.</p> <p>→ Les observations suivantes sont formulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifier la question sur l'existence d'un photomaton : avez-vous un photomaton accessible ? Après vérification, la réponse est affirmative. • Les résultats sont intéressants et donnent une idée de la satisfaction des usagers mais sont à relativiser, car ils portent sur un échantillon de 100 usagers. <p>→ Actions à prévoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nécessité de développer des réponses aux demandes des usagers, sur une même démarche, qui soient identiques quel que soit le canal de contact : accueil physique, téléphone, courrier, courriel, site internet • Travail à engager sur les attentes d'un standard en termes d'accueil et de réponse aux demandes de l'utilisateur • Refonte et mise à jour du site internet à engager <p>→ Plan d'actions avec service pilote et échéance à mettre en place par la référente qualité</p> |
| <p>6) Échanges et recueil des suggestions et demandes des membres en termes d'amélioration de l'accueil des usagers.</p> | <p>✓ Les membres ont rappelé les souhaits émis précédemment et ont également en exergue :</p> <p>→ Accès aux locaux : Problématique des places de stationnement réservées aux personnes atteintes d'un handicap est évoquée: il est proposé de revoir leur emplacement. Le problème de la sortie du parking Verdun, qui n'est plus adapté aux personnes à mobilité réduite est soulevé : le projet de réhabilitation est bloqué suite un avis défavorable de l'architecte des bâtiments de France.</p> <p>→ Cheminements à l'entrée de la préfecture à revoir afin qu'il soit mieux adapté aux personnes atteintes d'un handicap et barrières à repeindre d'une autre couleur ainsi que la signalétique pour une meilleure adaptation aux personnes mal-voyants, en respectant les contrastes.</p> <p>→ Mobilians souhaite l'organisation d'une réunion portant sur l'emploi des travailleurs étrangers avec les professionnels de l'automobile afin de mieux connaître les règles applicables en la matière.</p> |
| <p>7) Conclusion et prochaine réunion</p> | <p>✓ Conclusion : Le regard des membres du CLUAC et notamment les représentants des usagers est très utile et nécessaire fin d'améliorer en continue, la qualité de service.</p> <p>✓ Une prochaine réunion aura lieu en 2024</p> |

Le Préfet
Pour le Préfet et par délégation
Le secrétaire Général



Laurent SIMPLICIEN