



**PRÉFET
DE LA HAUTE-MARNE**

Liberté
Égalité
Fraternité

**Secrétariat Général
Commun Départemental**

SERVICE DE LA RELATION AUX USAGERS

Affaire suivie par : Mylène BÉGUÉ

Tél. : 03 25 30 22 69

mylene.begue@haute-marne.gouv.fr

Chaumont, le 08 AVR. 2024

COMPTE-RENDU DU COMITÉ LOCAL DES USAGERS (CLU)

Mercredi 20 décembre 2023
14h30-16h30 – Salle Louise Michel

Participants

Présidence : M. Guillaume THIRARD, Secrétaire Général de la Préfecture de la Haute-Marne

Association des Maires de la Haute-Marne	M. Bernard GUY, Président
Association Haut-Marnaise pour les Immigrés	M. Abderrazak DORAFI, Directeur général
Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Haute-Marne	Mme Nathalie SIMON, Directrice adjointe
UFC QUE Choisir de la Haute-Marne	M. Jean-Paul PIERRON, Président
Déléguée Défenseur des Droits	Mme Christine MARIA
Déléguée Défenseur des Droits	Mme Brigitte COLLIER
Secrétariat Général Commun Départemental de la Haute-Marne (SGCD52)	Mme Pascale LINDER, Directrice
Secrétariat Général aux Affaires Départementales (SGAD)	M. Jimmy WEIDNER, Chef
Service de la Relation aux Usagers (SGCD-SRU)	M. Hugues CAULLET, Chef
Secrétariat Général	Mme Jocelyne MARTIN, Contrôleur de gestion référent qualité (RQ)
Service de la Relation aux Usagers (SGCD-SRU)	Mme Mylène BEGUE, Adjointe responsable pôle accueil et appui référent qualité (RQ)
Direction des Services du Cabinet Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI)	Mme Catherine POUILLY, Adjointe correspondant qualité (CQ)
Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI)	M. Birame DIOP, Adjoint

Absent excusé

M. Eric KREZEL, Président de l'association des maires ruraux de la Haute-Marne

Ordre du jour

- Bilan qualité 2022
- Résultats des audits
- Indicateurs 2022
- Présentation du programme Services Publics +
- Amélioration des services existants
- Nouveautés
- Perspectives 2024
- Questions diverses

M. le Secrétaire Général ouvre la séance et souligne l'importance pour la Préfecture de bénéficier du concours des partenaires extérieurs, représentant les usagers, afin de lui permettre d'être dans une démarche constante d'amélioration de la qualité.

- **Bilan qualité 2022 :**

Le label qual-e-pref est une habilitation qualité spécifique au ministère de l'intérieur et de l'outre-mer (MIOM).

Objectif : 100 % des sites du MIOM labellisés au 31/12/22

Résultats de la Préfecture de la Haute-Marne :

- audit interne : 28/04/22
- audit externe : 23/06/22
- site labellisé depuis le 11/08/22 par la Socotec sur 2 modules :
 - module 1 – relation générale avec les usagers
 - module 6 – coordination des politiques publiques

- **Résultats des audits :**

Points forts :

- implication de l'ensemble des services dans la démarche
- prise en charge des personnes à mobilité réduite

Pistes de progrès :

- information de la fermeture des services sur le serveur vocal interactif (SVI)
- révision de la méthode de recueil des enquêtes de satisfaction (tablette, présence d'un agent dans le hall d'accueil)

- **indicateurs 2022 :**

Indicateurs présentés :

- réseaux sociaux – nombre de connexions / taux d'engagement
- taux de connexions au site internet
- taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés
- taux d'appels aboutis au niveau général
- taux d'appels décrochés aux horaires d'ouverture
- taux de mise à jour du SVI dans le délai de 3 jours ouvrés
- taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 10 jours ouvrés
- délai de mise à disposition des cartes nationales d'identité (CNI) et passeports
- délai moyen d'obtention d'un rendez-vous en mairie (CNI / passeports)
- point d'accueil numérique (PAN) – Préfecture / Sous-Préfectures
- enquête de satisfaction 2022

Les chiffres présentés sont disponibles en annexe 1.

M. Bernard GUY et M. Abderrazak DORAFI font part de leur étonnement quant à la fermeture de la préfecture à 16h30, horaire inadapté pour les personnes en activité.

- **Présentation du programme Services Publics+ :**

Programme qualité commun à l'ensemble des services publics, animé et piloté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP)

Objectif : faire de l'avis des Français la clé de réussite des services publics pour des services + proches + simples + efficaces

Les 5 piliers de la démarche d'amélioration continue :

- les 8 engagements de services publics
- la transparence sur les résultats
- l'écoute des usagers
- la démarche d'amélioration continue
- la labellisation de la qualité de service

La présentation détaillée des piliers est disponible en annexe 2.

M. le Secrétaire Général souhaite fusionner les instances usagers en corrélation avec les thématiques qualité / services publics+.

• **Amélioration des services existants :**

- mai 2023 : installation du PAN dans un box fermé (optimisation des conditions d'accueil de l'utilisateur : confidentialité, confort)
- mai 2023 : refonte du site internet www.haute-marne.gouv.fr (harmonisation des sites de l'État pour faciliter l'accès aux informations des démarches administratives)
- fin novembre 2023 : RDV préfecture (évolution de la prise de rendez-vous en ligne pour améliorer l'interface et rendre les démarches plus accessibles pour les usagers)
- à venir : reconfiguration du SVI déployé en mars 2022 (déclinaison d'une arborescence simplifiée)

M. Jean-Paul PIERRON estime que 20 % de la population a besoin d'un accompagnement numérique.

Mme Christine MARIA indique que le défenseur des droits porte un grand intérêt à venir en aide aux personnes.

M. Abderrazak DORAFI fait part des excellentes relations qu'il entretient avec le bureau des migrations et de l'intégration (BMI) même si des marges de progrès subsistent. En effet, la barrière de la langue se révèle un obstacle pour un usager qui souhaiterait prendre un rendez-vous en ligne avec ce bureau. Pour pallier cette problématique, M. le Secrétaire Général sensibilise le BMI à travailler en étroite collaboration avec le SRU afin d'orienter les usagers vers le PAN.

Afin d'apporter une réponse qualitative à l'utilisateur, Mme Nathalie SIMON précise qu'il serait probant de préserver tant l'accueil physique que l'accompagnement numérique.

• **Nouveautés :**

- au niveau local :

- depuis juin 2022 : nouvelles ouvertures de France Services (FS)
 - Bourbonne-les-Bains – juin 2022
 - Fayl-Billot – juillet 2022
 - Meuse-Rognon à Andelot-Blancheville – janvier 2023
 - Antenne de Juzennecourt (FS de Froncles) – novembre 2023
 - à venir : La Porte du Der, Les 3 Forêts site de Châteauvillain – site d'Arc-en-Barrois, Wassy
- année 2023 : carte nationale d'identité / passeport → 3 nouvelles mairies équipées d'un dispositif de recueil (DR) soit pour le département 15 DR pour 13 mairies
 - Breuvannes-en-Bassigny
 - Chalindrey
 - Eurville-Bienville
- septembre 2023 : déploiement d'une rubrique services publics+ sur le site internet www.haute-marne.gouv.fr (présentation du programme + partage de votre expérience et avis sur les services publics)

- au niveau national :

- administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) – dématérialisation des démarches :
 - titres de séjour « citoyens UE/ EEE / Suisse et les membres de leur famille
 - titres de séjour « saisonnier »
 - titres de séjour « vie privée et familiale – famille de français »
 - titres de séjour « vie privée et familiale – étrangers ayant des liens forts avec la France » (enfants étrangers nés en France, regroupement familial)

- **Perspectives 2024 :**

- poursuite de l'amélioration continue
 - déploiement du nouveau référentiel qualité Quali-ATE qui intègre le SGC et les engagement Services Publics+
- Objectif : labellisation au plus tard le 31/12/2025

Pour conclure, M. le Secrétaire Général remercie l'ensemble des participants pour leur collaboration et invite les personnes qui le souhaitent à poursuivre avec la visite du standard mutualisé de la préfecture.

Pour la Préfète et par délégation
Le Secrétaire Général



Guillaume THIRARD