



# PRÉFET DE L'ARIÈGE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

PRÉFECTURE

Secrétariat général

Référente performance

Référente fraude départementale

Affaire suivie par Laurence SANNAC

Tél : 05 61 02 11 64

Courriel : [laurence.sannac@ariefge.gouv.fr](mailto:laurence.sannac@ariefge.gouv.fr)

Foix, le 6 JUL. 2022

## QUAL-E-PREF COMITE LOCAL DES USAGERS COMPTE-RENDU

Mercredi 29 juin 2022, à 14h30, s'est tenu à la préfecture, sous la présidence de M. FOSSAT, Secrétaire Général, le comité local des usagers (CLU)

### Etaient présents :

- M. G. ANDRE, chef du Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI)
- Mme. L. CHIREUX, représentante de l'Association de Défense, Education et Information du Consommateur (ADEIC09)
- Mme J. SABATIER, représentante de l'association de Prévention, Conseil, Aide et Défense des consommateurs (PCAD 09)
- Mme D. CASSE, chef du Centre d'Expertise de Ressources Titres (CERT) CNI/passeports Occitanie, site de Foix
- M. J-L FERRER, représentant de l'Association des Paralysés de France – France Handicap (APF-FH 09)
- Mme L. SANNAC, référente performance
- M. J-P GABRIEL, chef du Bureau de la Coordination Interministérielle (BCI)
- Mme C. STRAZZER, directrice adjointe – pôle social et médicosocial d'HERISSON BELLOR

### Absents excusés :

- Mme la directrice adjointe de la chambre d'agriculture de l'Ariège
- M. P. DORIE, Défenseur des droits
- Mme M-H. GUILBAUD, directrice de la Coordination Interministérielle et de l'Appui Territorial (DCIAT)
- M. N. LAURAIN, adjoint à la directrice de la Coordination Interministérielle et de l'Appui Territorial (DCIAT)
- M. J. PARRA, défenseur des droits
- M. le président de la chambre des métiers et de l'artisanat de l'Ariège
- M. le représentant d'EMMAUS 09
- M. J. ROUGE, président de l'UDAF 09

La réunion débute par la visite des locaux d'accueil qui ont subi un profond réaménagement depuis 2017, notamment en matière de confidentialité.

Avec la crise sanitaire, des aménagements supplémentaires ( vitres supplémentaires entre l'utilisateur et l'agent, lignes avec sens de circulation ...).

M. ANDRE présente les aménagements du BMI (box, dont un pour les PMR) et explique le déroulement d'un rendez-vous au guichet.

Mme CASSE présente le guichet où sont reçus les usagers pour faire un passeport d'urgence ou un passeport de mission. Pour le CERT OCCITANIE qui gère les 13 départements d'Occitanie, actuellement, 90 000 demandes de cartes d'identité ou de passeports sont déposées tous les mois. Pour disposer d'un titre, le délai est de 3 mois entre le dépôt d'une demande de titre et sa réception.

Mme SANNAC présente, en fin de réunion, les aménagements du hall d'accueil (banque abaissée pour les PMR, point écriture, boucle magnétique pour les usagers déficients auditifs, la salle d'attente des commissions médicales, le panneau d'affichage Qual-e-pref).

M. le secrétaire général rappelle que la préfecture de l'Ariège s'est toujours engagée dans les démarches de qualité depuis 2010.

Afin d'obtenir la labellisation QUAL-E-PREF, un audit externe examinera les engagements remplis par la préfecture sur la base du référentiel QUAL-E-PREF.

Le Comité Local des Usagers est un des engagements QUAL-E-PREF. Il doit se réunir une fois par an.

### **Le référentiel QUAL-E-PREF**

2 modules ont été retenus :

- Relations générales avec les usagers
- Délivrance de titres (hors étrangers)

Mme SANNAC présente un Power Point détaillant les engagements QUAL-E-PREF retenus par la préfecture de l'Ariège (voir annexe 1).

### **L'enquête de satisfaction**

L'enquête de satisfaction qui s'est déroulée du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022 a recueilli les questionnaires complétés par 106 usagers sur environ 430 usagers accueillis à la préfecture.

Près d'un quart des usagers a accepté de répondre au questionnaire (voir annexe 2).

Les retours se décomposent de la manière suivante :

- Bureau des migrations et de l'intégration : 15 questionnaires complétés sur environ 200 usagers reçus. Ce faible retour s'explique par la barrière de la langue pour certains et le temps limité des rendez-vous rendant difficile aux agents de demander à l'utilisateur de compléter le questionnaire.

- Commissions médicales : ce sont les agents d'accueil qui remettent le questionnaire aux usagers. 64 usagers sur environ 200 usagers ont accepté de répondre

- Passeports d'urgence et passeports de mission : les 27 usagers reçus ont répondu à l'issue de leurs démarches, soit 100 %.

Les éléments statistiques relatifs au taux de satisfaction des items suivants sont détaillés dans le Power Point joint au compte-rendu (voir annexe 3) :

- le motif de déplacement à la préfecture
- la recherche d'informations avant de se déplacer (90,25 % d'usagers satisfaits)
- l'orientation donnée par les agents d'accueil (91,67 % d'usagers satisfaits)
- le confort des espaces d'accueil et d'attente (98,11 % d'usagers satisfaits)
- les délais d'obtention d'un rendez-vous et le respect de l'heure du rendez-vous (86,79 % d'usagers satisfaits). Les 3 usagers qui ont attendu entre 10 et 30 minutes et les 3 usagers ont patienté plus de 30 minutes avaient un rendez-vous avec un médecin pour une visite médicale.

Il est à noter que les démarches faites uniquement sur rendez-vous ont permis de diminuer le temps d'attente de l'utilisateur en fluidifiant les flux, mais également, de permettre aux agents de préparer en amont les dossiers des usagers qui ont rendez-vous et d'établir un planning des agents en back office et en front office.

### **Les appels mystères**

Les appels mystères ont été passés par 5 collègues référents qualité entre le 21 avril et 11 mai 2022.

L'analyse (voir annexe 4) met en avant les points positifs suivants :

- l'orientation vers le site internet de la préfecture
- l'information complète sur le déroulé de la procédure (ex : étrangers : orientation vers le site internet et explication claire sur la procédure)
- l'indication de places de parking handicapé à proximité
- le renvoi sur le réseau des France Services

Toutefois, il y a des points à améliorer :

- la courtoisie : parfois, il a manqué le « bonjour » et la prise de congé est un peu rapide (*les agents d'accueil qui assurent également le standard et la gestion du public à l'entrée de la préfecture. Il arrive qu'il n'y ait qu'un seul agent d'accueil pour toutes ces missions*).

- Penser à indiquer que l'utilisateur trouvera des informations complémentaires sur le site internet de la préfecture (*ex : liste des communes équipées d'un dispositif de recueil des cartes nationales d'identité et des passeports, des informations complètes sur les adresses et horaires d'ouverture des France Services ...*)

### **Les courriers et courriels**

M. GABRIEL, en charge du bureau de la coordination interministérielle explique le circuit de traitement des courriels et courriers envoyés à la préfecture. Des modèles sont joints en annexe 5.

Ils répondent à la charte graphique en vigueur et sont traités dans la mesure du possible (réponse sur le fond ou accusé de réception) dans un délai de 5 jours ouvrés pour les courriels et de 10 jours ouvrés pour les courriers.

Il est rappelé que seuls les courriers et courriels de demande d'informations générales entrent dans Qual-e-pref.

Il est à noter que pratiquement pas de courrier est enregistré dans ce cadre.

Les réclamations ou suggestions peuvent se faire via plusieurs canaux : site Internet, urne et formulaires disponibles à l'accueil général de la préfecture. Les réclamations concernent le BMI sur des erreurs de retranscription de mentions.

### **Les indicateurs qualité**

Ils sont déclinés au travers des sujets évoqués (délais des courriers et courriers, affiche Transparence Services publics + ...)

### **La stratégie éditoriale**

La stratégie éditoriale est déclinée dans le plan annuel de communication.

Le Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI) est le point d'entrée unique des relations avec la presse pour les services de la préfecture, des sous-préfectures et des directions interministérielle (DDT et DDETSPP).

Le service relaie les campagnes nationales et impulse les actions de terrains à l'échelon territorial par le biais du site internet des services de l'État et des réseaux sociaux (Facebook et Twitter).

La parole est ensuite donnée aux représentants des associations.

D'avis général, il n'y a pas de remarque négative sur l'accueil des usagers et la prise en compte de leurs demandes à la préfecture de l'Ariège.

Mme CHIREUX de l'ADEIC, estime que l'accueil à la préfecture est aisé et que les usagers sont orientés vers les bons services.

Elle relève l'importance des France Services, relais des administrations au plus près de l'utilisateur. Elle propose qu'une nouvelle campagne d'information sur les France Services soit relayée par les médias locaux.

Un plan d'amélioration pourra mettre en exergue les points suivants :

#### **Améliorations mises en place :**

- le réaménagement de l'accès à la préfecture (trottoirs en pente, entrée)
- les aménagements intérieurs pour garantir la confidentialité (box au BMI)
- l'élévateur pour les personnes à mobilité réduite pour se rendre en salle de réunion
- une boucle magnétique disponible à l'accueil général pour les personnes malentendantes
- les services disponibles (photomaton, photocopieur, distributeur de boissons et de friandises)
- la mise en place des rendez-vous en ligne pour les demandes de titres étrangers et les commissions médicales
- la formation des agents à l'accueil physique et téléphonique s'est déroulée les 23 et 24 juin 2022.

#### **Améliorations à apporter :**

- M. ANDRE entame une réflexion sur une démarche pas-à-pas sur Internet, de type questionnaire SPHINX, pour accompagner les usagers dans leur démarche de demande d'un titre étranger.

- la remise en route du point d'accueil numérique qui se fera sur rendez-vous, notamment pour la dématérialisation des procédures relatives aux armes. Le travail est en cours.

- l'accessibilité handicapés à la préfecture : le portillon d'accès à l'élévateur doit se manipuler à la main. Une opération de maintenance doit être menée.

- le parking handicapés : Mme FERRER de l'APF-FH, signale la difficulté de stationner aux abords de la préfecture, les 2 places de parking dédiées étant pratiquement toujours occupées par des véhicules appartenant à des PMR. Il indique que la règle est d'une place handicapée pour 50 places de parking. Il regrette également que les rues soient difficilement praticables par les personnes en fauteuil roulant (route en mauvais état et étroite, pavés). La mairie de Foix pourra être sollicitée pour la création d'une 3ème place de parking handicapé aux abords immédiats de la préfecture.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h40.

Pour la préfète et par délégation,  
Le Secrétaire Général



Dominique FOSSAT

