



**PRÉFET
DE LA
DORDOGNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général Commun
Départemental**

Compte-rendu de réunion

CLU Qual-e-Pref - Année 2021

Affaire suivie par :
M. Manuel LOPEZ, contrôleur de gestion
Référént qualité et contrôle interne financier

Le 17 décembre 2021 - Salle La Boétie

☎ : 05 53 02 24 52
✉ : manuel.lopez@dordogne.gouv.fr

Sous la présidence de M. Martin LESAGE, secrétaire général étaient réunis :

- M. Aymeric AUDIGE, directeur du SGCD,
- M. Manuel LOPEZ, chargé de mission contrôle de gestion et qualité (SGCD),
- Mme Christine DOUARINOU, directrice de la DCL (SG),
- Mme Sophie TROUVE, chef du bureau de la Sécurité Routière (SG),
- M. Sébastien IMBERDIS, responsable du pôle SIC (SGCD)

Était présent pour les associations :

- Mme Martine JAMMET, AFOC24
- M. Jean-Bernard DEPRADE UFAF24
- Excusé le Secours Populaire

En introduction, M. le Secrétaire général rappelle les actions engagées dans le département de la Dordogne pour la gestion de la qualité et notamment l'importance accordée à la labellisation Qual-e-pref. Il souligne l'importance de cette instance mise en place afin d'être mieux à l'écoute et de satisfaire les attentes des usagers et plus particulièrement ceux concernés par les services des titres et de l'accueil. Ce comité constitue, entre autres, l'un des moyens de recueillir l'avis du public sur les services de la préfecture et de faire « remonter » les difficultés rencontrées par les usagers.

M. le Directeur du SGCD rappelle l'engagement de la préfecture de la Dordogne depuis 2007, dans une démarche qualité avec tout d'abord le label « Marianne » puis « Qualipref » « Qualipref 2.0 » et aujourd'hui « Quali-e-Pref ». Il souligne la réussite de l'audit de suivi passé le 21 octobre 2021 et par conséquent le maintien du label Qual-e-pref jusqu'au 06 janvier 2023. Il rappelle rapidement les modules déclinés dans cette labellisation à savoir un module obligatoire module 1, deux modules optionnels le 3 « Délivrance des titres étrangers » et le 7 « Communication d'urgence en cas d'événement majeur ». La Préfecture de Dordogne se situe parmi les très bons élèves car nous sommes parmi les 38 % des Préfectures à ce jour à

être labellisé et seulement 10 % de ces dernières ont eu également l'audit de suivi qui valide cette démarche qualité.

1. Le résultat de l'enquête public (physique et internet)

Synthèse de l'enquête :

- Parité et équilibre des âges pour les personnes interrogées
- Une satisfaction de l'accueil et une qualité d'accueil pour l'utilisateur.
- Une bonne qualité de prise de rendez-vous avec des modalités accessibles et compréhensibles.
- Les conditions d'accueil sont bonnes et 95,66 % des personnes sont satisfaits des horaires d'ouverture
- Un accueil téléphonique très satisfaisant : disponibilité, orientation, informations et courtoisie.
- 73,91 % savent que l'on peut poser des questions par courriel et 78,26 % des usagers savent qu'ils peuvent faire des suggestions ou déposer une réclamation via internet.
- Les usagers savent que les procédures sont entièrement dématérialisées mais seulement 42,86 % sont allés sur le site internet pour effectuer une pré-demande.
- Les usagers soulignent la qualité du point numérique
- 82 % des usagers interrogés ont consulté le site internet dont 53 % ont trouvé les informations dont ils avaient besoin et 59 % ont pu facilement trouver le formulaire de contact des services.

Mme Martine JAMMET souligne les bons résultats de la Préfecture et l'engagement des services.

2. Bilan de l'audit de suivi

Synthèse :

Les points forts :
Malgré le contexte sanitaire, le turnover dans les services et l'arrivée récente du nouveau responsable qualité, il ressort de l'audit de suivi et des échanges avec les agents les points forts suivants :
- Une bonne connaissance des documents et une maîtrise des outils,
- Une formation interne et externe importante,
- Une implication de tous les services pour répondre aux besoins des usagers.
Le nouveau responsable qualité s'est déjà bien approprié le référentiel Qual-e-Pref (création de fichiers de suivi, de procédures,...).
À noter également que la plupart des points de progrès identifiés en 2019 ont été levés.

Les points sensibles
Suite à la réalisation du CLU et COPIL, le plan d'amélioration devra être formalisé et mis sur le site Internet.

Les pistes de progrès :
Les pistes de progrès concernent notamment la mise à jour des informations communiquées aux usagers, en particulier sur le site Internet; ainsi que des réflexions inter-services (gestion des absences pour réduire le % d'appels non aboutis, fichier de suivi des courriers et mail, écran TVMATIC,...)

M. LOPEZ passe en détails les modules de l'audit.

3. DR Mobile – (dispositif de recueil pour CNI Passeport mobile)

Synthèse :

- Utilisations et modalités d'emploi
- Procédure inscrite pour la démarche qualité

M. le Secrétaire général précise que ce dispositif est amené à se renforcer puisqu'il est prévu d'avoir 3 appareils mis à disposition des communes celui de la Préfecture et 2 autres Sous-Préfecture de Bergerac et de Sarlat.

Mme Martine JAMMET et M. Jean-Bernard DEPRADE se félicitent d'un tel système pour le bien être des personnes à mobilités réduites notamment dans les campagnes où souvent le service public disparaît.

4. Espaces France Service

Synthèse :

- 26 espaces existants et c'est un total de 33 Espaces France Services qui seront déployés d'ici 2022 en Périgord. Un espace sera accessible à 30 minutes de chaque Périgourdin.
- Un niveau de qualité garanti
- 9 partenaires nationaux de l'État (Poste, Pôle Emploi, CAF, CNAM, CNAV, Mutualité Agricole, services du ministère de l'Intérieur et de la Justice et la DGFIP)
- Une subvention de 30 000€/ an en fonctionnement de la part de l'État
- Le rôle du Préfet dans la démarche du projet,

M. le Secrétaire général précise que la finalité est d'avoir un Espace France Service par canton. Elles sont gérées par les communes et les EPCI mais que l'État subventionne ce dispositif en fonctionnement donc et personnel.

Elles ont actuellement un taux de fréquentation de 20 à 30 personnes par jour et qu'elles jouent un rôle de proximité importante pour les administrés.

Mme Martine JAMMET remercie M. le Secrétaire général pour ces informations qui même s'ils s'apparentent à des points de détails, sont en fait des informations qui servent aux quotidiens. L'utilité de toutes ces Espaces France Service ne sont plus à démontrer.

M. Jean-Bernard DEPRADE soumet à la réflexion d'un Bus France Service. M. le Secrétaire général souligne que ce projet est à l'étude, que l'enjeu va être de travailler avec les Maisons France Service et de mailler le territoire de façon efficace (ex le nord du département). Il précise qu'une étude sur le « médiateur numérique » est engagée pour former les personnes non initiées à l'informatique. Ils seront au niveau des Maisons France Service et financé par l'État.

4. Conclusion

M. le Secrétaire général remercie les participants.

M. le Directeur du SGCD rappelle qu'une boîte fonctionnelle est à disposition des associations afin de permettre la remontée d'information directement avec le référent qualité :
pref-relation-usagers@dorgogne.gouv.fr

M. le Secrétaire Général



Martin LESAGE