

COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

*Sous la présidence de M. Benoît LEMAIRE
Secrétaire général*

24 janvier 2023

DCL/BRU/Référente Qualité

Référente Qualité : Magali DELLA CORTE / pref-qualite@loiret.gouv.fr

Introduction du Secrétaire Général

Nouveau format ATE pour être encore plus en adéquation avec l'ensemble des usagers du département

Mme Battistella (DG CCI) : propose que la CCI et ses antennes locales puissent relayer, en tant que de besoin, les informations issues des services de l'État dans le département utiles pour les adhérents de la CCI

M. Lemaire (SG Préfecture) : donne son accord sur cette proposition

Ordre du jour

1. Démarche Qualité / Dispositif Services Publics +
2. Amélioration Continue : Bilan 2022
3. Plan d'amélioration 2023
4. Questions / réponses

1. Démarche Qualité / Dispositif Services Publics +

2. Amélioration Continue : Bilan 2022

3. Plan d'amélioration 2023

4. Questions / réponses

Quelle est notre Démarche Qualité ?

Modules :

- 1 - Relation générale avec les usagers
- 4 - Relations avec les collectivités territoriales

24 Engagements Qualité



2012



2015



Qual-e-Pref vers SP+ : programme d'amélioration continue centrée sur l'expérience usager



Démarche Qualité

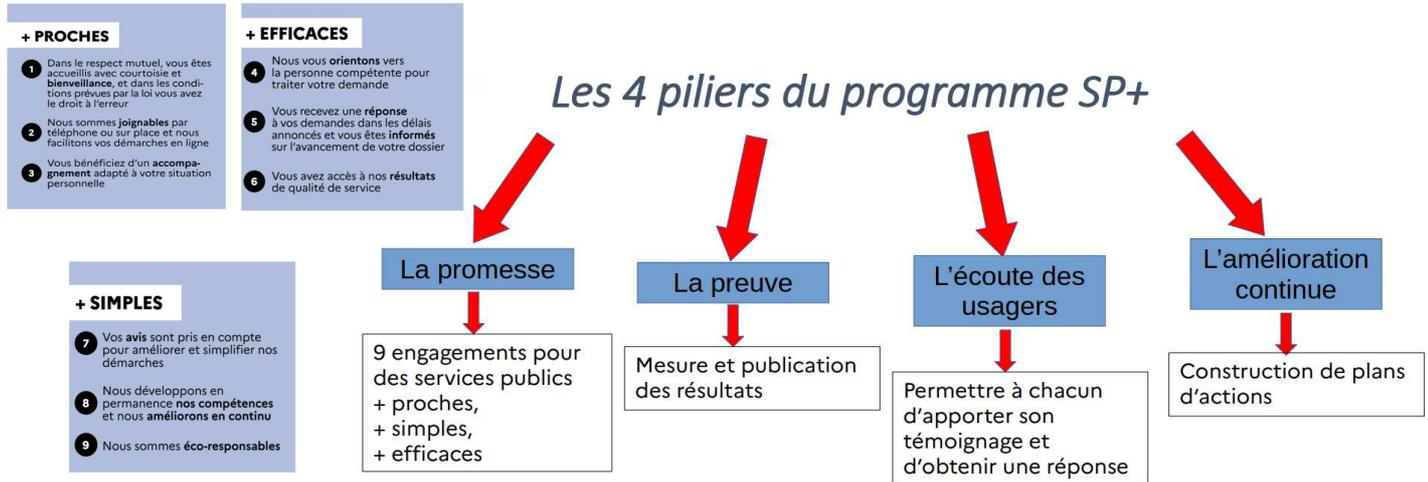
SP+ Mettre l'utilisateur au cœur de l'action du service public



Présentation de la démarche par Magali DELLA CORTE

Démarche Qualité

SP+ Mettre l'utilisateur au cœur de l'action du service public



Démarche Qualité

SP+ Mettre l'utilisateur au cœur de l'action du service public

En tant qu'utilisateur je peux,



Crédits photographiques : pexels.com / Gary Barnes

- ① Éviter les erreurs administratives
- ① Consulter les résultats des services publics
- ① Consulter les témoignages des usagers
- ② Partager mon expérience des services publics
- ① Simplifier un document administratif

Je donne
mon avis

SERVICES
PUBLICS+

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

1. Démarche Qualité / Dispositif Services Publics +

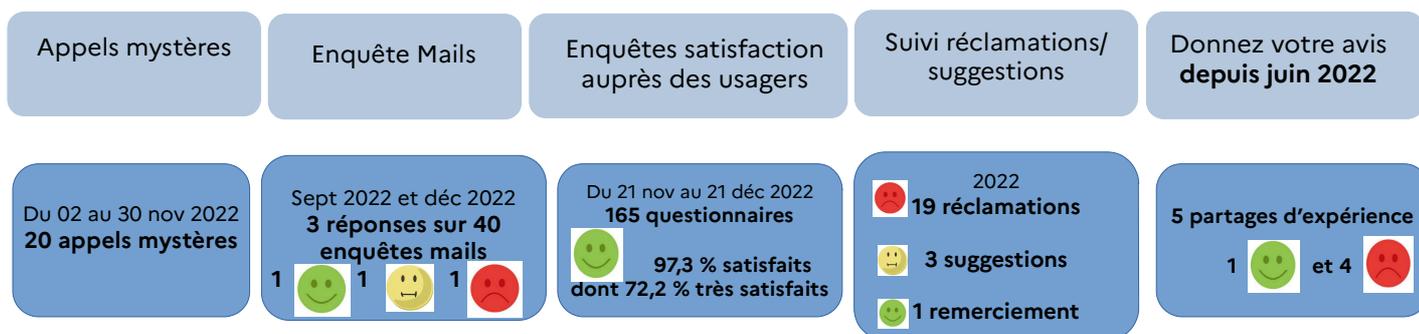
2. Amélioration Continue : Bilan 2022

3. Plan d'amélioration 2023

4. Questions / réponses

Amélioration continue - bilan mesure satisfaction 2022

Satisfaction



Présentation des résultats par Magali DELLA CORTE

Résultats appels mystère avec évaluation en 2022 du Serveur Vocal Interactif

M. Robin (APF) : fait une remarque sur la difficulté des personnes en situation handicap, et indique qu'il serait judicieux de proposer en 1er choix en lien direct vers un agent audible.

M. Lemaire (SG Préfecture) : demande si c'est quelque chose qui est connu et fait ailleurs. Il craint que cette possibilité soit détournée pour être utilisée par tous et indique qu'il faut trouver une solution adaptée.

M. Robin (APF) : explique qu'ils apprennent aux jeunes à utiliser le service public néanmoins ceux-ci sont confrontés aux problématiques de capacité mentale et cognitive. Les jeunes trouvent que les SVI, les démarches en ligne créent une forme d'exclusion et les obligent à se déplacer d'autant plus que les moyens numériques s'automatisent de plus en plus. M. Robin propose d'appliquer un système prioritaire au standard téléphonique.

M. Lemaire (SG Préfecture) : Conclu que cette idée est intéressante et qu'il faudra mener une réflexion sur les modalités possibles.

Amélioration continue - bilan qualité 2022

Appels mystères : 20 appels mystères du 02 au 30 novembre 2022

Cible 2022 > 85 %



88,20 %

Taux de satisfaction serveur vocal interactif



98,80 %

Taux de satisfaction « accueil téléphonique - standard »



91,7 %

Taux de satisfaction « accueil téléphonique après transfert d'appel »

Points forts

- Facilité à trouver à parler à un standardiste
- Réponse dès le premier appel
- Temps d'attente adapté
- Agents courtois, disponibles utilisant phrase accueil
- Langage simple et compréhensible

Axe amélioration

- Compréhension et complétude SVI

[Retour](#)

10

Amélioration continue - bilan qualité 2022

Enquête satisfaction : du 21 novembre au 21 décembre 2022

	Résultats 2022	Résultats 2021	Résultats 2020	Cible 2022
Courtoisie	99,5%	99,5%	76%	85 %
Disponibilité	100,0%	97,3%	80%	85 %
Prise en compte des personnes en situation de handicap	95,7%	84,6%	74%	85 %
Prise en compte des personnes en situation de difficulté	95,0%	90,4%	66%	85 %
Langage compréhensible	99,5%	98,4%	87%	85 %
Orientation et signalétique	94 %	96 %	76%	85 %
Disponibilité des services, confort de l'accueil, confidentialité	94,6%	94,3%	63%	85 %
Délai d'attente	99,0%	89,2%	45%	85 %
Taux de satisfaction général	97,3%	98,4%	70,90 %	85 %
Taux de satisfaction « point numérique »	100 %	90 %	23%	85 %

Points forts

- DMI 6 % de félicitations et d'améliorations ressenties
- Facilité pour se rendre à la préfecture : 94,2 %
- Informations disponibles sur site internet : 99,1 % (108 pers)
 - Faciles à trouver : 93,5 %
 - Complètes : 91,6 %
 - Clares : 90,7 %
- Taux de réalisation des démarches : 95,5 %
- Taux d'aide pour réaliser la démarche : 54,4 %

Axes amélioration

- Pour la DMI
- difficulté à prendre des RDV en ligne
- absence de guichet de renseignements
- l'absence de ticket pour la remise des titres
- les locaux
- pour le BER et le PAN : uniquement signalétique

[Retour](#)

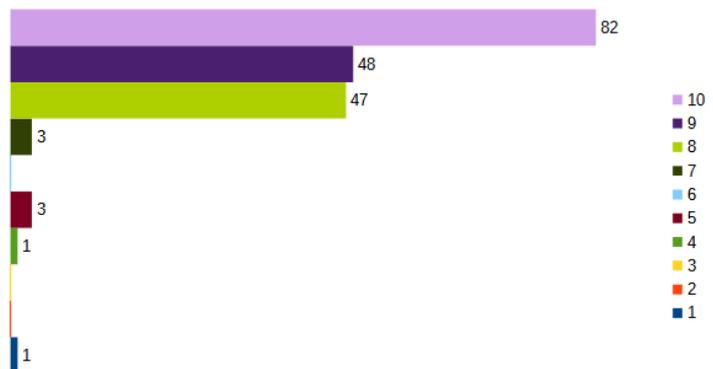
Présentation des résultats par Magali DELLA CORTE

Taux de satisfaction usagers :
Note donnée de 1 à 10

Général :
97,3 % dont 72,2 % très satisfaits

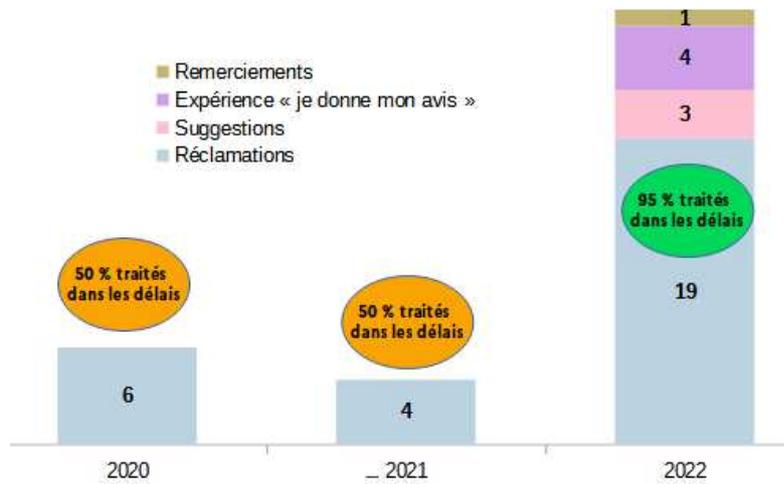
Point d'accueil numérique
100 % dont 89,5 % très satisfaits

Le taux de satisfaction «point numérique»
a été calculé en ne sélectionnant
que les usagers s'étant présentés à celui-ci



Amélioration continue - bilan qualité 2022

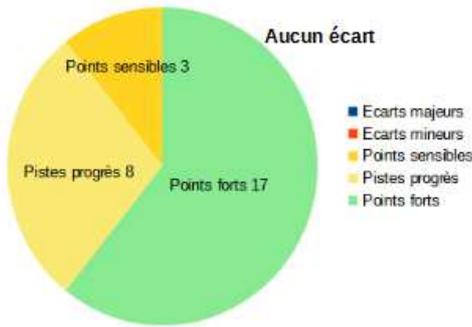
Suivi réclamations - Suggestions 2022



Nouveau processus de prise en compte des réclamations

Amélioration continue - point de départ : bilan 2022

Audit Qual-e-pref



Auto-diagnostic SP+ Au regard des 9 engagements services Publics +

Axes amélioration

- Gestion des files d'attente
- L'accueil téléphonique
- Amélioration des démarches d'amélioration continue (eco-construction)
- Accompagnement et simplification des démarches en ligne
- Amélioration de la communication sur
 - ✓ médiation / conciliation
 - ✓ actions d'éco-responsabilité

Tableaux de bord Qual-e-pref et Transparence (SP+)

Indicateur	TABLEAU DE BORD QUALITE 2022 PRÉFECTURE DU LOIRET			
	Engagement	Objectif	Progression	Score
SÉRIOSITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.1.1	100%	100%	100%
	1.1.1.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.2.1	100%	100%	100%
	1.1.2.2	100%	100%	100%
ACCÉSSIBILITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.3.1	100%	100%	100%
	1.1.3.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.4.1	100%	100%	100%
	1.1.4.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.5.1	100%	100%	100%
	1.1.5.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.6.1	100%	100%	100%
	1.1.6.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.7.1	100%	100%	100%
	1.1.7.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.8.1	100%	100%	100%
	1.1.8.2	100%	100%	100%
EFFICACITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE	1.1.9.1	100%	100%	100%
	1.1.9.2	100%	100%	100%

Présentation des bilans par Magali DELLA CORTE

Indicateurs Transparence

les DDI ont fait part de leur souhait d'obtenir des documents adaptés à leurs démarches, leurs usagers car actuellement les indicateurs sont seulement orientés Préfecture.

Axes d'amélioration

Mme Huet (présidente AFOC45) : indique qu'ils ont mis en place un QR CODE qui permet d'envoyer directement sur leur boîte mail les demandes et les réclamations usagers. Cela évite ainsi les problématiques de perte de l'adresse mail, de la mauvaise saisie... le résultats est qu'il y a moins d'usagers mécontents



**PRÉFÈTE
DU LOIRET**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**TABLEAU DE BORD QUALITÉ 2022
PRÉFECTURE DU LOIRET**

Mis à jour le 12/01/2023

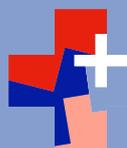
		Engagement	Résultats 2019	Résultats 2020	Résultats 2021	2022	Cible 2022
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Dispositions générales	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	E 1.2 (informations) E 11.2 (navigation)	non suivi	100%	100%	97,4%	100%
	Taux de mises à jour du SVI dans les délais (3 jours ouvrés)	E 1.2 (informations) E 8.4 (SVI)	non suivi	100%	-	100%	100%
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés (courriel) ou 10 jours ouvrés (courrier ou urne)	E 3.1 (à votre écoute)	non suivi	66%	50%	89%	≥ 85%
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	E 3.1 (à votre écoute)	non suivi	16 j	18j	3,3	≤ 5 j
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Téléphonie	Taux d'appels aboutis au niveau général	E 10.6 (Transparence)	87%	84%	86%	90%	≥ 90 %
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Site Internet	Taux de connexions au site internet	E 11.1 (navigation)	11%	15%	10%	8%	≥ 5 %
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	E 14.6 (démarches en ligne)	24 j	14 j	19j	18j	-
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	E 14.6 (démarches en ligne)	5 J	5 j	4j	5j	-
	Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	E 14.6 (démarches en ligne)	16,5 j	19 j	28,5j	37j	-
	Nombre d'usagers connectés et renseignés au point numérique par jour	E 15 (point numérique)	42	35	26	19	-
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Courriers / courriels	Taux de réponse aux courriels de demandes d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	E 17.2 (délai de réponse)	44%	35%	61%	83%	≥ 75%
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier	E 17.1 (délai de réponse)	non suivi	non suivi	non suivi	-	-
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel	E 17.2 (délai de réponse)	11 j	18 j	12j	3,7	≤ 5 j
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Réseaux sociaux	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	E 19.1 (communication active)	593 306	314 183	228 964	681 201	-
RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES	Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	E 36.1 (délai de réponse)	50%	100%	100%	100%	≥ 90%
	Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	E 36.1 (délai de réponse)	100%	100%	98%	100%	≥ 90%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	E 37.1 (rendez-vous)	77%	100%	-	100%	≥ 90%
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	E 37.1 (rendez-vous)	75%	100%	-	100%	≥ 90%



MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER

Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+



LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : T4-2022
Préfecture du loiret



77 %

Taux de **satisfaction globale** des usagers pour la délivrance des titres ⁽¹⁾



90 %

Taux d'**appels décrochés** en préfecture ⁽⁵⁾

29 jours



Délai moyen de délivrance des **CNI-passeports** ⁽²⁾

33 jours



Délai moyen de délivrance des **permis de conduire** ⁽³⁾



8 jours

Délai moyen de délivrance des certificats d'**immatriculation des véhicules** (cartes grises) ⁽⁴⁾

2,7/5



Score d'effort ressenti par les usagers pour les **télé-procédures** permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises) ⁽⁶⁾

- (1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.
- (2) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre la date de réception par le CERT de la demande dématérialisée complète faite par l'utilisateur en mairie et la date de réception du document finalisé en mairie). Source ANTS.
- (3) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre le dépôt de la demande dématérialisée complète et la date de remise en main propre du titre à l'utilisateur par La Poste). Source ANTS.
- (4) Donnée trimestrielle nationale pour toutes les demandes de CIV-cartes grises (délai entre la date de l'enregistrement de la demande de l'utilisateur dans les systèmes informatiques et la date de la remise du titre). Source : ANTS.
- (5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.
- (6) Enquête conduite auprès d'un panel d'utilisateurs sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.



Pour plus d'info sur la transparence des services publics : www.modernisation.gouv.fr/transparence

Amélioration continue - bilan 2022

Accompagnement des agents

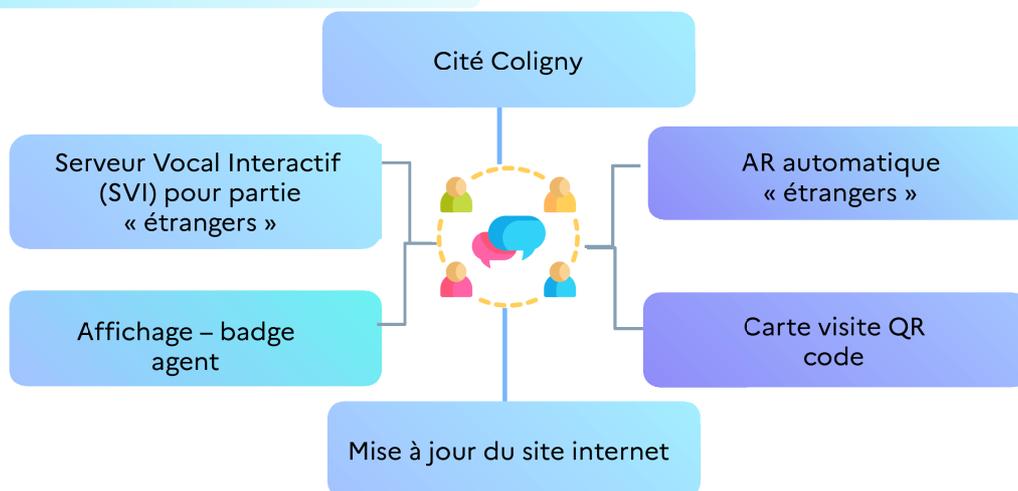
Formation

Tutorat

Formations	Nbre agents formés en 2021	Nbre agents formés en 2022
accueil physique et téléphonique	5	24
PAN : accueil du public et gestions des conflits »	4	3
accueil public anglophone	4	5
réfèrent qualité	1	1
webmestre	-	2
initiation à la langue des signes	-	7
gestion des conflits	-	12
Total	14 agents formés	54 agents formés

Amélioration continue - bilan 2022

Actions Améliorations 2022



15

Mise à jour du site internet

Mme Lelyon (Com Préfecture) : Indique que sur le site internet, le contenu reste identique visuellement. Pour information, le site ainsi que le module des demandes de rendez-vous sont inaccessibles fin janvier lors de la mise à jour.

M. Robin (APF) : Et sur l'accessibilité de ce nouveau site ? Il y a-t-il eu un audit pour définir le taux d'accessibilité du site aux personnes en situation d'handicap ?

Mme Raveneau (Com Préfecture) : Non, il n'y a pas eu d'enquête d'analyse fine. Néanmoins il y aura une nette amélioration visuelle sur ce nouveau site

Mme Raveneau (Com Préfecture) : précise qu'en pied de page il y a une mention légale d'accessibilité

Cité Coligny

M. Lemaire (SG Préfecture) : Indique qu'actuellement des travaux ont débuté à la cité Coligny, le but est de baisser la consommation thermique et de rationaliser les espaces (passage de 1500 à 1900 agents). Arrivée de la DRAC + Protection Juridique Jeunesse + DREETS.

La cité doit être plus facile à vivre pour les usagers comme pour les salariés notamment fluidifier les signalétiques.

Magali Della Corte : Effectivement les travaux font bouger beaucoup les choses et le point de vigilance, vis à vis des usagers, est impérativement sur la signalétique.

Amélioration continue - bilan 2022

Stratégie Plan Communication Pilotage par indicateurs

Presse

Entre 15 et 30 envois à la presse par mois : communiqués, invitations presse, agenda public du corps préfectoral (en moyenne sur 2022 : 21,5 envois par mois).
Sur l'action de l'État dans le département et en région, toutes thématiques confondues.

Principaux thèmes des sollicitations de la presse en 2022

Santé (Covid19, centres de dépistage, pass vaccinal, désertification médicale, plan blanc, CHU)

Économie et entreprises locales (France Relance, un jeune une solution, lauréats des revues de projets industriels)

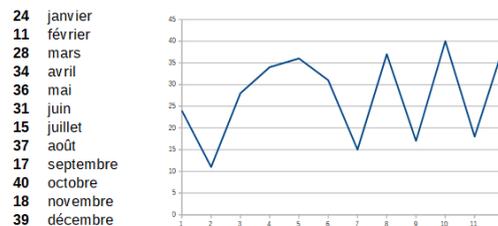
Environnement, sécheresse, restrictions des usages de l'eau (problématique de l'eau sur tout le bassin, niveau de la Loire, dérogations d'arrosage, bassines)

Ukraine (accueil des déplacés, hébergement, emploi)

Délinquance et accidentologie (sécurité routière, contrôles routiers, féminicides, chiffres de la délinquance)

Hausse du coût de l'énergie (aides de l'État aux entreprises)

Sollicitations presse reçues par mois en 2022



Amélioration continue - bilan 2022

Stratégie Plan Communication Pilotage par indicateurs

Site Internet loiret.gouv.fr

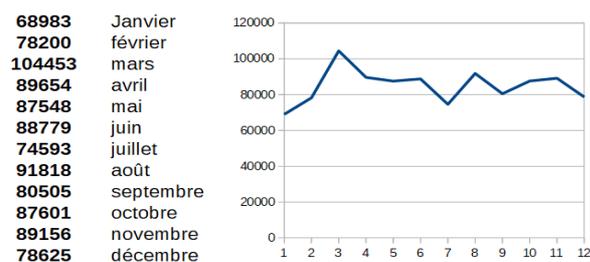
Principales pages consultées sur loiret.gouv.fr :

1- Démarches Etrangers (prendre un rdv en ligne, informations sur les titres de séjour...) : Sur 622 230 visiteurs annuels uniques, 459 116 consultent des pages relatives à ces démarches (73%)

Autres pages consultées :

- restriction des usages de l'eau
- CNI, passeports, permis de conduire
- coordonnées / ouvertures au public
- informations sur les armes

Nombre de visites mensuelles sur le site en 2022



Présentation stratégie plan de communication par Lucie Lelyon

Site internet

M. Lemaire (SG Préfecture) : Proposition de renvoyer vers les sites consulaires par ex CCI pour les chefs d'entreprise

Mme Battistella : proposition acceptée

Mme Lelyon : nous allons voir comment le prendre en compte

Amélioration continue - bilan 2022

Stratégie Plan Communication Pilotage par indicateurs

Réseaux sociaux (Twitter, Facebook)

Des « tops » très divers, mais des regroupements possibles :

1- Conditions météorologiques : sécheresse, alertes/vigilance Météo France, conseils pratiques (par exemple face aux fortes chaleurs).

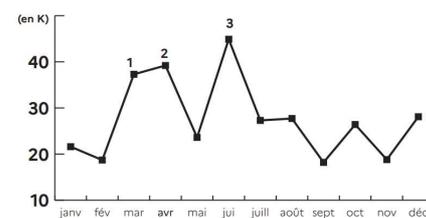
2- Actualité nationale ou internationale avec une résonance locale : élections (taux de participation dans le Loiret), Ukraine (accueil des déplacés localement), évènements avec des conséquences sur le quotidien (pénurie de carburant).

3- volet sécurité, avec les contrôles routiers

Twitter

Total du nombre d'abonnés : 11 591

Mois	Impressions	Nbre de posts
Janvier	21,6K/-54,33%	19
Février	18,7K/-13,43%	20
Mars	37,3K/+99,47%	54
Avril	39,2K/+5,09%	31
Mai	23,6K/-39,8%	35
Juin	44,9K/+90,25%	59
Juillet	27,3K/-39,2%	42
Août	27,7K/+1,47%	31
Septembre	18,2K/-34,30%	31
Octobre	26,4K/+45,05%	42
Novembre	18,8K/-28,79%	26
Décembre	28,1K/+49,47%	27



Amélioration continue - bilan 2022

Stratégie Plan Communication Pilotage par indicateurs - Analyse

- Un travail important en 2021 – 2022 sur l'ensemble de la rubrique « démarches administratives », pour améliorer la lisibilité de l'information et l'ergonomie générale, dont le volet sur les **démarches Etrangers**.
Qui se poursuit en 2023 à l'occasion de la refonte graphique du site Internet, pour le Loiret le 25 et 26 janvier.

- Des sujets d'intérêt Presse / Réseaux sociaux qui se recoupent : conditions climatiques, sécurité, santé...
Pour lesquels le service communication poursuit le travail d'information et de sensibilisation du grand public.

**Un retour d'expérience sur 2022 ?
Des suggestions pour 2023 ?**

Présentation stratégie plan de communication par Lucie Lelyon

M. Lemaire (SG Préfecture) : Souhaitez-vous rajouter des choses ?

DDP : Mme Zanelli : Nous mettons également des informations sur le site internet pour orienter les usagers (formulaires ou des dossiers avec les PJ à joindre) ainsi les usagers ont le maximum d'informations avant de saisir la DDP.

Il faut donner de la visibilité.

M. Lemaire (SG Préfecture) : C'est très important d'autant qu'il y a plusieurs épisodes comme l'influenza aviaire et même si le sujet est technique il faut néanmoins pouvoir communiquer sur le sujet.

DDETS : M. Tardif : suite à la récente refonte de la DDETS Les informations doivent être mises à jour pour clarifier les choses vis à vis des usagers.

DDT : Mme Bligny : LA DDT n'est pas totalement une administration de guichet. Elle accueille des usagers de public divers comme les agriculteurs, des personnes qui passent leur permis etc. Nous accordons une attention particulière à la mise à jour de la page internet.

La DDT fait son maximum pour mettre en œuvre des solutions facilitantes pour les usagers comme le RDV permis qui offre au candidat la possibilité de s'inscrire directement.

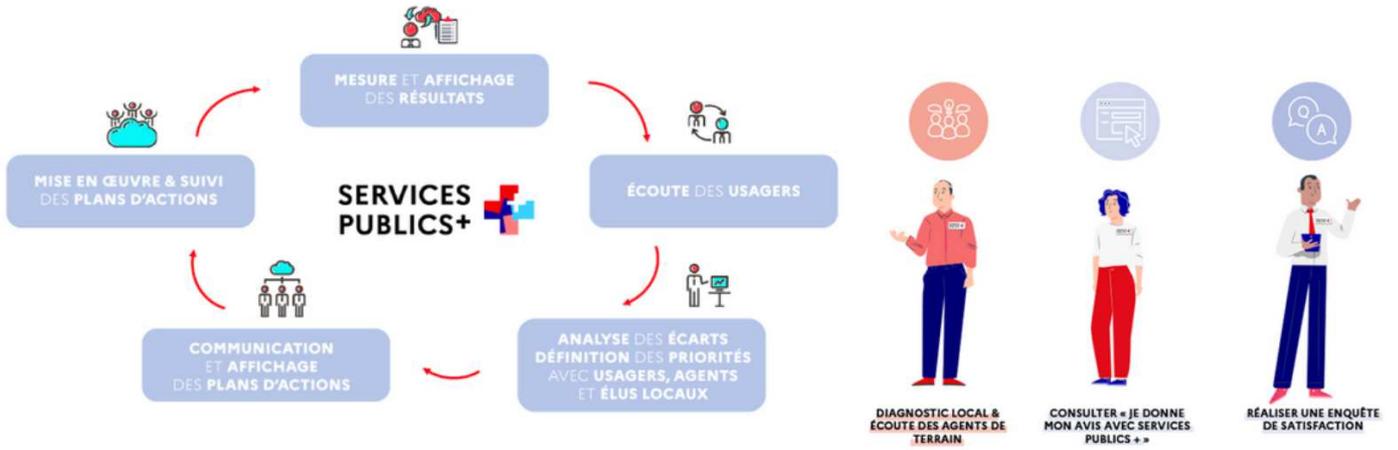
1. Démarche Qualité / Dispositif Services Publics +

2. Amélioration Continue : Bilan 2022

3 Plan d'amélioration 2023

4. Questions / réponses

Plan d'amélioration 2023



Plan d'amélioration 2023

L'usager jusqu'au dernier kilomètre

- *Parcours Accueil usagers*
 - *au service des étrangers (accueil usagers, sécurité, travaux rénovation,...)*
 - *Dans les point d'accueil numériques avec PAN + (périmètre des démarches (Armes,DDI,...) et renforcement accueil téléphonique)*
- *Orientation plus rapide vers la personne compétente pour traiter les demandes à la DDPP*

Transparence SP+

- *Étendue de l'enquête de satisfaction au périmètre ATE*
- *SP+ déploiement et mise en œuvre des actions suite à auto diagnostics*

Poursuite des actions 2022

- *Mise à jour de notre site interne, Formations, tutorats, Actions eco-responsables, ...*

Présentation plan 2023 par Magali DELLA CORTE

L'usager jusqu'au dernier km

M. Robin (APF) : Interpelle sur le fait que c'est compliqué de créer son identité numérique parce qu'il faut se déplacer à la poste pour faire valider cette dernière par une personne habilitée.

Magali Della Corte : indique que ce n'est plus le cas maintenant si on a un téléphone avec un appareil photo.

Mme Battistella (DG CCI) : et si la personne n'a pas de portable avec camera ? Et est en situation d'handicap ?

Magali Della Corte : dans ce cas là la personne peut se rendre dans un bureau de poste ou bien un agent de la poste peut venir au domicile de la personne

M. Lemaire (SG Préfecture) : interroge sur le fait que cette création d'identité numérique soit obligatoire.

Magali Della Corte : indique que pour réaliser une démarche en ligne on peut se connecter par France Connect, et ainsi se connecter via par exemple son compte impot ou ameli. Or la connexion via son compte ameli a engendré beaucoup de problématique de sécurité. Certains sites imposent donc maintenant de se connecter avec l'identité numérique de la poste.

M. Robin (APF) : indique qu'une large partie des personnes vont avoir des difficultés à la création de leur identité numérique mais que effectivement France connect a déjà été piraté (cas personnel avec son compte des impôts)

Magali Della Corte : indique que les agents des France services et des Points d'accueil numériques (PAN) sont là pour accompagner les usagers en cas de besoin

Plan d'amélioration 2023

Prochaines échéances

- ✓ *Nouveau référentiel Qual-e-pref annoncé à l'horizon 2023*
- ✓ *Audit de suivi Qual-e-pref à programmer sous 18 mois à compter de la date d'obtention du label (label obtenu pour 3 ans) : à prévoir décembre 2023*
- ✓ *Diagnostics de suivi SP+ fin 2023*

Présentation plan 2023 par Magali DELLA CORTE

Diagnostic SP+

Mme Bigny (DDT) : Est-ce que le questionnaire diagnostique de suivi SP+ sera identique à l'initial ?

Magali Della Corte : normalement oui il s'agit de mesurer la progression dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue et non pas comme un audit où il faut être conforme à l'ensemble des exigences.

1. Démarche Qualité / Dispositif Services Publics +
2. Amélioration Continue : Bilan 2022
3. Plan d'amélioration 2023
- 4. Questions / réponses**

Avez vous des retours ? des suggestions ?

La qualité est l'affaire de Tous !

Merci de votre participation

Contact : pref-qualite@loiret.gouv.fr



M. Lemaire (SG Préfecture) : Avez-vous des remarques ? Beaucoup de sujets ont été évoqués.

Mme Lubet (Maire de Saint-Denis-en-Val) : Existe-t-il un moyen ou une possibilité d'améliorer les délais de délivrance des titres ?

M. Lemaire (SG Préfecture) : c'est une très bonne question qui appelle une réponse en 2 points :

1^{er} : le traitement des dossiers est réalisé dans des centres spécialisés. Le centre dont nous dépendons est monté en puissance ces derniers mois avec le recrutement de renforts, mais il faut un certain temps pour que l'effet se fasse sentir sur la réduction des délais

2^{ème} : les délais de rendez-vous dans les mairies sont assez variables. Le rendez-vous se fait sur un temps de 20 minutes. La préfecture travaille avec les mairies pour que les rendez-vous soient plus rapides.

5 dispositifs supplémentaires de recueil vont être mis en place pour améliorer les délais. Il apparaît que les délais s'allongent actuellement à cause de personnes qui préparent leurs congés d'été.

Mme Battistella (DG CCI) : Les demandes augmentent notamment à cause de l'anticipation des personnes partant en congés. L'anticipation est plus importante par rapport à l'année dernière.

M. Guyader (DCL préfecture) : il y a également une demande due à certaines destinations comme l'Inde qui demande une date de fin de validité à + 6 mois

Mme Lubet (Maire de Saint-Denis-en-Val) : Les délais pour les rendez-vous qui sont proposés sont corrects mais cela se complique à cause des délais de fabrication.

M. Lemaire (SG Préfecture) : Les préfectures sont aidantes notamment pour les demandes de passeport urgent mais cela ne marche pas certains pays dont les USA.

M. Thouvenin (Maire de Villorceau) : Est-ce que le montant de l'allocation versée pour les dispositifs de recueil (DR) sera plus important ?

M. Lemaire (SG Préfecture) : Effectivement, il y aura des aides supplémentaires versées pour le dispositif de recueil, pas de montant pour le moment.

M. Robin (APF) : conclut en indiquant qu'il est satisfait puisque ce qu'il demande est pris en compte. Il admet que parfois on s'étonne des difficultés que les personnes ont et que ces derniers ne sont pas que des personnes âgées. Il souhaite également une attention particulière concernant les personnes atteintes de maladie mentale.

M. le Secrétaire Général : Le QR code est un outil qui sert à tous les âges

M. Robin (APF) : salue l'augmentation du nombre de formation en 2022. Seront-elles exclusivement sur la prise en charge à l'accueil ?

Magali Della Corte : Oui.

M. Robin : Il serait opportun de faire faire une formation dès la prise de poste et plutôt de manière généraliste et non thématique (situation handicap, langue des signes...). Cela permettrait une initiation globale au handicap.

Magali Della Corte : c'est l'objectif de nos tutorats

M. Robin (APF) : indique que les personnes en situation de handicap peuvent parfois être difficiles à appréhender et cette formation facilitera leur accompagnement.

Mme Zannelli (DDPP) : Les formations délivrées sont-elles proposées aux collègues des DDI ?

Magali Della Corte : Oui via les mails envoyés au périmètre ATE et même régional par le SGCD

M. Robin : rebondit sur le QR code qui est une bonne idée et propose d'inclure la synthèse vocale pour les personnes malvoyantes mais également celles ayant des difficultés à la lecture. À terme, le site pourrait totalement être lu par un logiciel de synthèse vocal (via des API). Cela serait une énorme avancée.

M. Lemaire (SG Préfecture) : Le logiciel de synthèse vocale est-il adapté aux outils actuels ?

M. Robin : Oui, il s'adapte à tous les sites mais il faut le prendre en compte lorsque l'on publie sur les sites. Cet outil a pour avantage de faciliter la concentration notamment pour les personnes atteintes de dys. Aujourd'hui il y a une réelle avancée dans la synthèse audio voix qui devient quasiment une voix humaine. Il ajoute que pour permettre l'utilisation efficace de ce logiciel, il faut suivre des règles de publication et notamment ne pas justifier le texte. Il indique également qu'il faut baliser les PDF surtout que depuis 2018, c'est une obligation.

Pour conclure, il propose que nous n'hésitions pas à la solliciter pour apporter des éléments complémentaires.

M. le Secrétaire Général : conclut la séance et remercie l'ensemble des participants pour la richesse des échanges

CR validé et signé

le

5 MAI 2023

par le Secrétaire Général

Monsieur LEMAIRE