

# Direction de la citoyenneté et de la légalité Bureau des relations avec les usagers

Orléans, le 7 mars 2022

# COMPTE-RENDU DU COMITE LOCAL DES USAGERS QUAL-E-PREF du 22 février 2022

Étaient présents lors de ce comité local des usagers (CLU) présidé par M. Benoît LEMAIRE, secrétaire général de la préfecture du Loiret :

# Associations représentant les consommateurs, les personnes handicapées, les usagers

- M. Mathieu ROBIN, Membre associé au Conseil APF de département, Association des paralysés de France Délégation départementale APF France handicap du Loiret
- Mme Françoise PILARD, Présidente de l'Union fédérale des consommateurs UFC Que Choisir du Loiret
- M. Gilles GUYOT, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) du Loiret
- Mme Solange HUET, Présidente de Association FO Consommateurs du Loiret (AFOC 45)
- Mme Chantal DESCHAMPS, Administrateur au C.T.R.C Centre Val de Loire, Association Familles de France 45
- Mme Isabelle CLEMENT, Directrice démarche qualité et veille juridique, Association Interdépartementale pour le Développement des Actions en faveur des Personnes Handicapées et Inadaptées (AIDAPHI)

#### Représentants des professionnels

 Mme Carine ROY, Vice-présidente de la Chambre de métiers et de l'artisanat de la région Centre-Val de Loire

#### Représentants des collectivités territoriales

Mme Marie-Philippe LUBET, Maire de Saint-Denis-en-Val

#### <u>Autre invité à l'initiative de la préfecture</u>

Mme Jocelyne WELKER, Déléguée du Défenseur des Droits

# Représentants des services déconcentrés

- M. Thierry PLACE, Directeur départemental de la protection des populations (DDPP)
- Mme Isabelle ROBINET, Directrice départementale adjointe de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), représentant le Directeur départemental
- Mme Aurore BLIGNY, référente de proximité du secrétariat général commun départemental (SGCD), représentant le Directeur départemental des territoires (DDT)

#### Représentants de la préfecture

- Mme Véronique THOMAS, Direction de la citoyenneté et de la légalité (DCL) Cheffe du bureau du contrôle de légalité et du conseil juridique (BCLCJ), représentant le Directeur de la citoyenneté et de la légalité
- M. Pascal GARÇAULT, DCL Adjoint à la cheffe du BCLCJ, chef du pôle aménagement et urbanisme Chargé de mission auprès de la référente qualité Correspondant qualité
- Mme Isabelle LANDRIEVE, Directrice des migrations et de l'intégration (DMI)
- Mme Stéphanie CANNET, DMI Cheffe du bureau du séjour Correspondante qualité

- Mme Ludivine FORTIN, DMI Responsable du guichet unique des demandeurs d'asile Correspondante qualité
- Mme Nadine GUILMAILLE, Direction des sécurités (DS) Bureau de la sécurité publique Cheffe du pôle des droits à conduire Correspondante qualité
- Mme Lucie LELYON, Cheffe du service régional de la communication interministérielle (SRCI) Correspondante qualité
- Mme Catherine SEGUIN, SGCD Adjointe au chef du Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) – Correspondante qualité
- M. Laurent CHAMAILLARD, référent fraude Correspondant qualité
- Mme Muriel CHAUVINEAU, DCL Cheffe du bureau des relations avec les usagers (BRU) Référente qualité
- Mme Morgane LÉON, DCL BRU Chargée de mission qualité

#### Étaient excusés :

- Mme Sandrine BATTISTELLA, Directeur général, Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Loiret
- M. Christophe HUSS, Directeur départemental des territoires (DDT)
- M. Géraud TARDIF, Directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
- M. Stéphane BLANCHET, Directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)
- M. Christophe DELETANG, Directeur de la citoyenneté et de la légalité (DCL)
- Mme Natacha CARIBRODSKI-VIANET, DCL Référente indicateurs d'activité -Correspondante qualité

L'ordre du jour de la réunion du 22 février 2022 était le suivant

- 1. Présentation de la démarche Qual-e-pref
- 2. Présentation du bilan qualité 2021
- 3. Présentation des courriels type pour avis
- 4. Présentation de la stratégie éditoriale concernant les réseaux sociaux
- 5. Communication du plan d'actions 2022 et information sur l'amélioration des services existants de la préfecture
- 6. Recueil souhaits et suggestions de la part des membres du CLU
- 7. Questions diverses

#### INTRODUCTION

En préambule, M. LEMAIRE, secrétaire général, remercie de leur présence l'ensemble des personnes présentes pour leur participation au comité local des usagers.

Il souligne que la préfecture du Loiret est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service et vise l'attribution du label « Qual-e-pref » en juillet 2022.

La démarche de labellisation constitue un projet d'organisation dont la finalité est de garantir une haute qualité de service, commune sur tout le territoire :

- satisfaction des attentes des usagers,
- reconnaissance du travail des agents,
- modernisation du fonctionnement des entités,
- amélioration de l'image des préfectures auprès du public.

Il précise que dans le cadre de la démarche de la labellisation « Qual-e-pref », un comité des usagers doit se réunir une fois par an.

Cette réunion permet de recueillir l'avis des membres du comité en tant que représentants d'usagers et en tant qu'usagers.

Il rappelle que le dernier CLU s'est réuni en 2017 lorsque la préfecture était labellisée « Qualipref 2.0 » et qu'en 2019, un CLU a été organisé, les invitations lancées mais la réunion a été annulée en raison de la pandémie de COVID-19.

Il explique que le CLU est un lieu de transparence où l'administration présente ses résultats sur la qualité et ses actions d'amélioration. C'est un lieu d'écoute et d'échanges afin de maintenir une relation de confiance avec les usagers.

Il rappelle que les relations entre les usagers et les services de l'État ont changé : développement des téléprocédures (carte nationale d'identité, passeport, carte grise et permis de conduire) et conséquences de la crise sanitaire (augmentation du télétravail). Cependant, la satisfaction des usagers reste la priorité.

M. le secrétaire général rappelle la composition du comité local des usagers.

Il présente également l'équipe qualité: Mme CHAUVINEAU, référente qualité, M. GARÇAULT, adjoint à la cheffe du BCLCJ, chargé de mission auprès de la référente qualité et auditeur interne « Qual-e-pref » et Mme LÉON chargée de mission qualité.

M. le secrétaire général propose d'aborder le premier point de l'ordre du jour relatif à la présentation de la démarche « Qual-e-pref ».

# 1. Présentation de la démarche « Qual-e-pref »

M. GARÇAULT présente la démarche qualité et l'historique des différents labels obtenus en commençant par « Qualipref » en 2012 puis « Qualipref 2.0 » en 2015.

En 2017, avec la mise en œuvre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG), le ministère de l'intérieur a suspendu les processus de labellisation. Le déploiement des plate-formes de titres et des téléprocédures ainsi que la fermeture de certains services d'accueil du public ont conduit à repenser et à adapter les exigences en matière de qualité d'accueil et de service.

C'est ainsi qu'en 2018, le référentiel « Qualipref 2.0 » est devenu « Qual-e-pref ». Ce nouveau référentiel vise à renforcer la transparence, l'efficacité et la qualité des services publics ainsi que l'accessibilité au service rendu.

Depuis 2019, la préfecture du Loiret est engagée dans la démarche de labellisation basée sur le référentiel « Qual-e-pref » et vise l'attribution du label en juillet 2022.

M. GARÇAULT explique que le référentiel comporte sept modules métiers dont le module n°1 est obligatoire pour l'obtention du label.

Le premier module comporte 20 engagements et concerne tous les services en contact avec les usagers, les collectivités territoriales, les associations et les professionnels. Les canaux de contact sont les suivants:

- physique (pré-accueil, accueil général, point d'accueil numérique PAN, accueil aux guichets),
- téléphone (serveur vocal interactif SVI, standard),
- courriers et courriels de demande d'information générale,
- internet (site internet départemental de l'État IDE, formulaire contact)
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter)...

Les objectifs de ce module sont :

- de consolider des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, la possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé et une présence renforcée sur les réseaux sociaux.
- d'introduire des engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures
- de créer un engagement sur la mise à disposition de points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches.

La préfecture du Loiret a retenue le module optionnel n°4 qui traite des relations avec les collectivités territoriales et du contrôle de légalité. En qualité d'interlocuteurs des élus et des collectivités territoriales, les préfectures garantissent le bon fonctionnement des institutions locales et vérifient le respect des règles de droit.

### 2. Présentation du bilan qualité 2021

Mme CHAUVINEAU présente le bilan qualité 2021 selon les exigences du référentiel « Qual-e-pref ».

# - Enquêtes de satisfaction

Mme CHAUVINEAU présente les résultats de l'enquête de satisfaction qui a été réalisée du 1<sup>er</sup> au 25 juin 2021 à la Direction des migrations et de l'intégration – DMI (Site Pothier), à l'accueil général (181, rue de Bourgogne) et au point d'accueil numérique de la préfecture (181, rue de Bourgogne).

La préfecture du Loiret a recueilli 188 questionnaires dont 71,1% à la DMI, 18,2% à l'accueil général et 10,7% au PAN.

La répartition des questionnaires de l'enquête de satisfaction correspond à la répartition du nombre d'usagers reçus quotidiennement dans les différents accueils.

L'objectif cible est un taux de satisfaction de 85%. Le taux de satisfaction global est de 98,4%.

#### À noter:

- la courtoisie des agents : 99,5 % de satisfaits
- la disponibilité des agents : 97,3 % de satisfaits
- -l'utilisation, par les agents, d'un langage simple et compréhensible : 98,4 % de satisfaits
- -le point d'accueil numérique : 90 % de satisfaits (23% en 2020).

Une grande partie des thèmes est en amélioration (la courtoisie, la disponibilité, prise en compte des personnes en situation de handicap,...) pour deux raisons:

- certaines questions qui n'étaient pas comprises ou mal interprétées par les usagers lors de l'enquête de satisfaction 2020 ont été modifiées en 2021,
- l'investissement des équipes pour améliorer les conditions d'accueil du public.

La préfecture va poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accueil, notamment à travers les axes suivants :

- renforcer les compétences en anglais des agents d'accueil,
- mettre à jour régulièrement les informations sur le site internet de la préfecture.

#### - Enquêtes mystères

L'enquête mystère « téléphonie » a été réalisée du 22 novembre au 15 décembre 2021 : 20 appels ont été passés par des agents d'autres préfectures.

Le taux de satisfaction (89%) est supérieur à la cible (85%), avec en point fort l'utilisation d'un langage simple et compréhensible, la courtoisie, la disponibilité et l'utilisation d'une phrase d'accueil (Bonjour, préfecture du Loiret...).

L'enquête mystère «courriels» a été réalisée du 23 novembre au 13 décembre 2021 : 19 courriels ont été envoyés.

### Les points forts sont :

- 73,7% de réponses dans un délai de 5 jours ouvrés (moyenne ≤ 1 jour),
- 100% de réponses rédigées dans un langage adapté à la compréhension du destinataire,
- 100% de réponses rédigées avec une mise en page facilitant la lisibilité du courrier.

26,3% des courriels sont restés sans réponse et 31,6 % des courriels ne contenaient pas de signature (prénom, nom, qualité ou identification du service et adresse administrative du signataire).

### - Les indicateurs qualité

Mme CHAUVINEAU énumère les indicateurs qualité ainsi que les cibles définies dans le référentiel et les résultats obtenus par la préfecture.

# Module nº 1 « Relation générale à l'usager »:

|                                    | :                     | Nature de l'indicateur   | Résultats 2021 | Résultats 2020 | Cible 2021 |
|------------------------------------|-----------------------|--|----------------|----------------|------------|
| Relation générale avec les usagers | Téléphone             | Taux d'appels décrochés  | 87,00 %        | 84,00 %        | 90,00 %    |
|                                    |                       | Taux de mise à jour du site internet dans le<br>délai de 3 jours ouvrés                    | 100,00 %       | 100,00 %       | 100,00 %   |
|                                    | réseaux               | Taux de mise à jour du SVI (serveur vocal interactif) dans le délai de 3 jours ouvrés      | -              | 100,00 %       | 100,00 %   |
|                                    |                       | Taux de connexions au site internet  | 10,00 %        | 15,00 %        | 5,00 %     |
|                                    |                       | Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux                                      | 228964         | 314183         | -          |
|                                    | PAN                   | Nombre d'usagers connectés au point<br>numérique par jour                                  | 26             | 35             | -          |
|                                    | ×                     | Taux de réponse aux courriels de demandes<br>d'information dans un delai de 5 jours ouvrés | 61,00 %        | 35,00 %        | 75,00 %    |
|                                    | Courrier/<br>Courriel | Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel                             | 12 jours       | 17 jours       | ≤ 5 jours  |
|                                    |                       | Délai moyen de réponse aux demandes<br>d'information par courrier                          | Non suivi      | Non suivi      | ≤ 10 jours |

Elle précise que le taux de connexions au site internet est calculé par rapport au nombre d'habitants dans le département.

#### Délivrance de titres (Programme Transparence) :

|         | Nature de l'indicateur   | T1 2021     | T2 2021 | T3 2021 | T4 2021 |
|---------|--|-------------|---------|---------|---------|
| 9 e (e) | Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI (carte nationnale d'identité) et de passeports | 14 j        | 20 j    | 22 j    | 20 j    |
|         | Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV (certicficat d'immatriculation d'un véhicule)  | .4 j        | . 4j    | 4 j     | 4 j     |
| 2 - 0 2 | Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire                                 | 17 <u>j</u> | 32 j    | 35 j    | 30 j    |

M. le secrétaire général souhaite savoir si le délai commence à être calculé lorsque l'usager fait sa demande de délivrance de papiers en mairie ou lorsque la mairie envoie la demande en préfecture.

Mme CHAUVINEAU répond que le délai est comptabilisé du dépôt de la demande complète de l'usager en marie jusqu'à la délivrance du titre.

#### Module nº 4 «Relations avec les collectivités territoriales» :

|                                 | Nature de l'indicateur   | Résultats 2021 | Résultats 2020 | Cible 2021 |
|---------------------------------|--|----------------|----------------|------------|
| es<br>riales                    | Taux de réponse dans le délai de 15 jours<br>ouvrés pour les courriers de demande<br>d'information ou de conseil | 100,00 %       | 100,00 %       | ≥ 90 %     |
| ns avec les<br>és territoriales | Taux de réponse dans le délai de 5 jours<br>ouvrés pour les courriers de demande<br>d'information ou de conseil  | 98,00 %        | 100,00 %       | ≥ 90 %     |
| Relations<br>ectivités t        | Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)                       | -              | 100,00 %       | ≥ 90 %     |
| Solle                           | Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)                            | _              | 100,00 %       | ≥ 90 %     |

# - Synthèse des réclamations et suggestions

Mme CHAUVINEAU rappelle qu'une réclamation se définit comme une insatisfaction émanant d'un usager quant à la qualité de l'accueil reçu et/ou du service rendu.

Cela comprend donc l'organisation de l'accueil, les modalités de réception du public et la courtoisie des agents.

Il ne s'agit pas d'une demande d'information générale ou d'état d'avancement sur un dossier, ni d'un recours gracieux ou contentieux, ni d'une demande d'intervention d'un élu. Aussi, les difficultés exprimées à obtenir un rendez-vous, ainsi que les délais de délivrance des titres sont exclus du périmètre des réclamations.

Les usagers peuvent également déposer des suggestions dans les urnes ou les communiquer par courriel et courrier.

En 2021, 4 réclamations ont été reçues (3 par courriel et 1 par courrier) :

- 1 réclamation concerne l'accueil des personnes à mobilité réduite,
- 1 réclamation porte sur l'absence de courtoisie au téléphone,
- 1 réclamation fait état de l'incohérence des horaires d'ouverture au public (différence entre l'affichage et l'information orale),
- 1 réclamation concerne les conditions d'accueil (filtrage des entrées [réalisé pour des questions de sécurité]).

Les 4 réclamations ont fait l'objet d'une réponse. Une réponse a été apportée à chacune d'elles mais seulement 2 dans les délais impartis.

Aucune suggestion n'a été déposée dans les urnes ou formulée par courriel ou courrier.

#### - Bilan des formations « Qual-e-pref »

Mme CHAUVINEAU précise que la fréquence de ces formations est fixée à 4 ans maximum. Elles concernent principalement l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique) ainsi que les cadres, mais également les agents responsables du site internet et le référent qualité.

En 2021, 5 agents ont suivi la formation « accueil physique et téléphonique », 4 agents (dont un cadre) ont suivi la formation « PAN : accueil du public et gestions des conflits », 4 agents ont suivi la formation « accueil public anglophone », et en octobre 2021, le référent qualité a suivi sa formation.

M. ROBIN se questionne sur le ratio entre le nombre de personnes formées à l'accueil physique et téléphonique et la totalité des agents d'accueil. Pour lui, il est important que les agents soient formés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Mme CHAUVINEAU indique que si les agents ne peuvent pas être formés dès leur prise de poste, un tutorat peut être mis en place au sein du service entre les agents expérimentés et les nouveaux arrivants. Par ailleurs, un guide de l'accueil a été rédigé pour préciser les règles élémentaires que doivent appliquer les agents de la préfecture pour assurer, maintenir, et améliorer la qualité de service.

M. le secrétaire général explique que l'objectif est de former rapidement tout nouvel arrivant sur un poste d'accueil physique et téléphonique.

# - Auto-évalutation / Audit interne

Mme CHAUVINEAU précise qu'aucune auto-évaluation ni aucun audit interne n'a été réalisé en 2021 compte-tenu de l'état d'avancement de la démarche. La réalisation d'un audit interne est planifié pour la fin du mois d'avril 2022.

M. le secrétaire général précise qu'un point d'accueil numérique est mis à disposition des ressortissants étrangers au sein de la DMI pour les accompagner dans la réalisation de leurs démarches dématérialisées.

# 3. Présentation des courriels type pour avis

- M. GARCAULT explique que les courriels-type sont écrits dans un langage simple et compréhensible, qu'ils apportent une réponse précise et complète et sont un gain de temps pour les agents.
- M. GARÇAULT demande aux participants leur avis sur les courriels type qui ont été communiqués à l'ensemble des participants : clarté, précision et complétude.
- M. le secrétaire général souligne qu'il est important de répondre rapidement aux diverses demandes et d'apporter une réponse complète et satisfaisante.

Les membres du CLU ne formulent aucune observation.

# 4. Présentation de la stratégie éditoriale concernant les réseaux sociaux

Mme CHAUVINEAU présente la stratégie éditoriale concernant les réseaux sociaux.

Depuis une dizaine d'années, la préfecture de région Centre-Val de Loire et du Loiret est présente sur les réseaux sociaux : Twitter et Facebook.

Elle y met en œuvre une politique de communication proactive, au regard de l'actualité des services de l'État sur le territoire et de la stratégie nationale de la communication du gouvernement.

Pour assurer l'homogénéité et la traçabilité des publications, le compte Twitter et la page Facebook de la préfecture sont gérés par les agents du service régional de la communication interministérielle. Pour favoriser la réactivité, la validation des publications se fait au niveau du chef du service

Des chartes d'utilisation et de modération fixent les usages sur ces comptes. Elles sont en ligne sur le site internet www.loiret.gouv.fr, rubrique « mentions légales ».

Les réseaux sociaux présentent deux avantages majeurs :

- leur accessibilité depuis un ordinateur, mais aussi via les smartphones et tablettes, qui permettent de diffuser des informations "en temps réel",
- leur lectorat, car ces derniers permettent de toucher directement le grand public.

Les publications de la préfecture sur ses réseaux sociaux :

- mettent en avant l'action de l'État sur le territoire départemental et régional;
- relayent de l'information gouvernementale ;
- fournissent des informations pratiques, des conseils ;
- -fédèrent un public;
- promeuvent l'organisation d'événements ;
- soutiennent l'activité de partenaires locaux ;
- portent des messages de prévention au grand public ;
- délivrent une information officielle lors d'épisodes de crise.

Un effort constant est maintenu, à la fois pour relayer les mesures ou actions nationales, ainsi que pour informer le grand public, le conseiller (sécurité routière, sécurité sanitaire, recommandations en période d'intempéries...), faciliter ses démarches, faire connaître et expliquer les actions conduites par les services de l'État sur le territoire, dans l'ensemble de ses domaines de compétences.

Les réseaux sociaux de la préfecture se font ainsi le relai des actualités des directions régionales :

- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS),
- Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF),
- Direction régionale pour les affaires culturelles (DRAC)
- Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et des directions départementales interministérielles (DDT, DDPP, DDETS).
- M. le secrétaire général donne l'exemple de la DDPP et de la DDT : le site internet est régulièrement mis à jour pour informer le public sur les nombreuses actualités (enquêtes publiques, chasse, cohésion sociale, agriculture).

Il précise qu'il convient toujours de garantir aux usagers la fiabilité des données présentes sur le site internet des services de l'État.

Les réseaux sociaux sont également générateurs de trafic sur le site Internet de services de l'État (IDE) par un renvoi sur des articles y figurant.

Les comptes Twitter et Facebook sont utilisés quotidiennement (en jours ouvrés) pour la diffusion d'informations à destination du grand public, à caractère interministériel, régional ou départemental avec, toujours, une image d'illustration.

Chaque administration doit faire preuve d'une grande vigilance dans la publication des textes, des photos, des vidéos qu'elle met en ligne.

Cette prudence garantit le respect des obligations professionnelles liées au statut de la fonction publique et par les incriminations de droit commun prévues par le Code pénal :

- respect du devoir de réserve
- respect du secret professionnel
- respect des obligations déontologiques : neutralité, dignité, loyauté et discrétion
- respect du droit à l'image
- respect de la propriété intellectuelle.

Mme CHAUVINEAU donne la parole à Mme Lucie LELYON, Cheffe du service régional de la communication interministérielle (SRCI) pour répondre à d'éventuelles questions.

Les membres du CLU ne formulent aucune observation.

M. le secrétaire général évoque le sujet des sites commerciaux qui ont des conséquences négatives sur l'image des services publics. De nombreux usagers réalisent leurs démarches sur ces sites en pensant à tort être sur des sites officiels.

L'État ne peut pas attaquer ces sites, sauf dans le cas où ils usurpent les logos officiels.

M. PLACE, Directeur départemental de la protection des populations, prend la parole pour informer les participants qu'il y a un lien sur le site internet des services de l'État dans le Loiret vers le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui donne accès à des fiches d'informations qui expliquent comment éviter une arnaque.

# 4. Communication du plan d'actions 2022 et information sur l'amélioration des services existants de la préfecture

M. GARÇAULT présente le plan d'action en expliquant son fonctionnement.

Un plan d'action constitue un ensemble de mesures, de tâches ou d'activités à entreprendre pour améliorer le système déjà en place. Ce plan est consigné dans un tableau qui permet de suivi les différentes étapes nécessaires à la réalisation des actions :

- l'engagement de référence,
- la source (contrôle qualité, audit interne, réclamations, enquête de satisfaction,...),
- le point d'amélioration,
- son analyse,
- l'action à mettre en place,
- l'échéance,
- la personne ou le service en charge de réaliser l'action,
- la personne ou le service qui vérifie que l'action est bien mise en place et optimale.

#### Actions réalisées

- Rédaction et validation des fiches de procédure, fiches indicateurs et fiche réflexes
- Mise en place de lignes de confidentialité à l'accueil général, au PAN et à l'accueil du Bureau des élections et de la réglementation (BER)
- Création de 2 affiches en cas de panne du photocopieur ou du photomaton : adresse du photomaton le plus proche ou 2 adresses pour réaliser des photocopies à proximité de la préfecture
- Mise à jour du guide de l'accueil + diffusion
- Mise en place d'une urne réclamations/suggestions au BER + affiche + fiches réclamations/suggestions
- Remplacement de l'urne réclamations/suggestions à l'accueil général
- Mise à jour du texte du Serveur vocal interactif (SVI)
- Création de la rubrique « Qual-e-pref » sur le site internet

# Actions en cours de réalisation

- Rédaction des registres publics d'accessibilité pour le PAN (191, rue de Bourgogne) et pour l'accueil du BER (1, rue de l'Université)
- Mise à disposition d'un kit de nettoyage dans chaque espace d'accueil du public
- Présence des plannings d'entretien
- Travaux dans les toilettes mis à disposition des usagers à la DMI
- Création des plannings de présence pour chaque accueil
- Contrôle qualité du 1er trimestre 2022

Mme CHAUVINEAU présente une amélioration des services existants : le déménagement du PAN.

Le PAN se trouvait au 181 rue de bourgogne au sein de l'espace d'accueil général de la préfecture. Il manquait de confidentialité et l'espace d'accueil était trop exigu.

Après son déménagement au 191, rue de Bourgogne, le PAN dispose à présent d'une porte d'entrée sécurisée, de zones de confidentialité, d'un espace d'attente et deux stations d'accueil dont une accessible aux personnes à mobilité réduite.

Des photos illustrent les propos.

### 5. Recueil souhaits et suggestions de la part des membres du CLU

M. ROBIN souhaite savoir comment cela se passe pour les personnes en difficultés ou en situation de handicap qui ne peuvent pas appeler le PAN pour prendre rendez-vous mais qui ont besoin d'être accompagnées pour réaliser leur démarche.

Mme CHAUVINEAU explique que les médiateurs numériques accueillent régulièrement des personnes sourdes, malentendantes et muettes. Elles sont reçues sans rendez-vous lorsqu'elles se présentent à l'accueil et font étant de leur situation. Il est arrivé de recevoir l'usager et de correspondre avec un interprète en visioconférence.

Elle précise que comme pour tous les usagers, la démarche ne peut se faire que si l'usage a tous ses identifiants et pièces justificatives.

Pour des raisons de sécurité, il est précisé que si le médiateur numérique est seul au point d'accueil, il ne reçoit pas d'usager.

L'accueil au point numérique se fait uniquement sur rendez-vous. L'étape « prise de rendez-vous » permet de rappeler les identifiants, mots de passe et la liste des pièces nécessaires pour réaliser les démarches.

M. le secrétaire général précise que la sécurité des agents est importante. Depuis quelque temps, il y a une augmentation des agressions verbales et physiques de la part des usagers. Il prend pour exemple d'un usager qui a essayé de forcer l'entrée de l'accueil.

Par ailleurs, il souligne l'importance d'une relation étroite avec les mairies pour répondre à leurs demandes de conseil dans les plus brefs délais.

Mme LUBET, Maire de Saint-Denis-en-Val, confirme en saluant la qualité de la collaboration entre les collectivités et les services de la préfecture.

Mme CLEMENT demande si le hall de l'accueil pourrait être agrandi car elle le trouve trop étroit.

- M. le secrétaire général précise que la préfecture est un bâtiment classé et qu'il est difficile de réaliser des travaux d'agrandissement.
- Il demande à Mme CLEMENT si elle a une suggestion précise d'amélioration des conditions d'accueil. Elle n'en voit pas sur le moment.
- M. le secrétaire général indique que le hall d'accueil de la cité Coligny qui est actuellement en travaux sera plus vaste et adapté aux personnes en difficultés ou en situation de handicap. La cité Coligny accueille actuellement 1500 agents et en comptera plus de 1 900 après travaux. Une salle de sport sera mise à disposition du personnel pour favoriser la cohésion d'équipe et pour optimiser le bien être au travail.
- M. GUYOT demande si un agent de la préfecture du Loiret qui devrait utiliser un fauteuil roulant du jour au lendemain pourrait continuer à travailler dans ces locaux.
- M. le secrétaire général confirme que l'agent pourra continuer à travailler au sein de la préfecture. Cependant, en fonction de la localisation de son bureau, des aménagements devront, le cas échéant, être réalisés.
- M. ROBIN explique que les documents « Qual-e-pref » ne sont pas rédigés dans une police adaptée aux personnes dyslexiques à cause des espaces et des alignements. Il précise qu'une liste officielle recense les polices lisibles par les personnes atteintes de « dys ».
- M. le secrétaire général explique que tous les documents officiels suivent la charte graphique officielle « Marianne » et qu'il n'avait pas connaissance de cette difficulté.

M. le secrétaire général explique que tous les documents officiels suivent la charte graphique officielle « Marianne » et qu'il n'avait pas connaissance de cette difficulté.

Mme ROY précise que la police de caractères « Verdana » est par exemple une des polices adaptées pour les personnes dyslexiques.

Les membres du comité n'ont pas de suggestion, remarque ou question complémentaires.

### CONCLUSION

M. le secrétaire général remercie l'ensemble des participants pour leur participation et précise qu'ils recevront prochainement le compte rendu de la réunion.

Pour la préfète et par délégation, Le secrétaire général,

Benoît LEMAIRE