



**PRÉFET
DE L'ESSONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Cellule performance
et qualité**

Evry-Courcouronnes, le 26/10/2020

OBJET DE LA RÉUNION :

Première réunion du Comité local des usagers de l'Essonne

DATE :

16/10/2020

LIEU :

Préfecture d'Evry (Salle Jean Moulin)

ORDRE DU JOUR :

- ◆ Présentation de la nouvelle démarche qualité «Qual-e-pref »
- ◆ Présentation du rôle du Comité Local des Usagers (CLU)
- ◆ Point de situation sur l'état d'avancement de la démarche de labellisation Qual-e-pref
- ◆ Présentation de la dernière enquête de satisfaction
- ◆ Echanges avec les membres du CLU

INTRODUCTION :

Monsieur le Secrétaire général ouvre la séance en rappelant que la qualité est un sujet central. Malgré la crise sanitaire, les acteurs de l'État doivent rester mobilisés pour le service rendu aux usagers. La qualité doit être au coeur de la relation du service public et de l'utilisateur. Bien entendu, le confinement a eu un impact sur la relation avec les usagers étrangers avec le retard induit et les RDV décalés. Néanmoins, les services se réorganisent en conséquence pour pouvoir répondre aux attentes des usagers.

La préfecture attend du CLU des échanges vivants, constructifs, critiques et qu'il soit force de proposition.

PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE DÉMARCHE QUALITÉ «QUAL-E-PREF » :

=> Présentation du diaporama.

Une démarche qualité est une démarche d'amélioration continue des services rendus aux usagers et d'accroissement de leur satisfaction.

Par usagers, il faut entendre : les particuliers, les entreprises, les associations, les élus locaux ou

représentants des collectivités territoriales et les syndicats professionnels.

Le principe d'un label de qualité est de respecter des engagements que les préfetures et sous-préfetures prendront vis-à-vis de leurs usagers et de faire labelliser ces engagements.

Qual-e-pref est une démarche propre aux préfetures et sous-préfetures, avec pour objectif d'améliorer le service rendu à l'usager, tout en participant à la valorisation des métiers et à la reconnaissance de la qualité du travail des agents.

Les engagements sont précisés dans un référentiel qualité avec les modules suivants :

- Module 1 : relation générale avec les usagers ;
- Module 2 : délivrance de titres ;
- Module 3 : délivrance de titres étrangers ;
- Module 4 : relations avec les collectivités territoriales ;
- Module 5 : polices administratives liées à la sécurité ;
- Module 6 : coordination des politiques publiques ;
- Module 7 : communication d'urgence en cas d'événement majeur.

La préfeture de l'Essonne et les sous-préfetures de Palaiseau et d'Étampes se sont engagées dans une démarche commune, mais indépendante, de labellisation sur la base du référentiel Qual-e-pref.

Les sites disposent d'un libre choix pour retenir un ou plusieurs modules métier :

→ une préfeture, dotée d'un CERT doit retenir les modules 1 et 2, a minima.

→ une sous-préfeture sans CERT et souhaitant s'engager dans la démarche a le choix entre les modules métiers 3,4,5 et 6.

La préfeture de l'Essonne envisage, selon l'évolution de la crise sanitaire et l'impact sur les services, de s'engager pour l'ensemble des modules. La sous-préfeture d'Étampes souhaite s'engager pour les modules 1,3,5 et 6 et la sous-préfeture de Palaiseau pour les modules 1,3 et 6.

La labellisation doit être obtenue avant la fin de l'été 2022.

PRÉSENTATION DU RÔLE DU COMITÉ LOCAL DES USAGERS (CLU) :

Les missions attendues du CLU sont présentées sur le diaporama.

Le CLU est commun pour la préfeture, la sous-préfeture d'Étampes et la sous-préfeture de Palaiseau.

Il se réunira au moins une fois par an. Il est prévu que le prochain CLU se déroule au mois de mars 2021. Il sera présenté les résultats de la prochaine enquête satisfaction des usagers ainsi que le résultat des enquêtes mystères.

PRÉSENTATION DE LA PLANIFICATION QUAL-E-PREF ET DE LA DERNIERE ENQUETE DE SATISFACTION :

Présentation de l'état d'avancement de la démarche de labellisation Qual-e-Pref qui est susceptible d'évoluer en fonction de la crise sanitaire.

Présentation au comité des résultats de la dernière enquête de satisfaction des usagers des 3 sites (Evry, Etampes, Palaiseau).

Un membre du CLU s'interroge sur le nombre d'usagers sollicités sur le site d'Evry (141 usagers) et ne trouve pas l'échantillon assez représentatif.

Aussi, lors de la prochaine enquête qui aura lieu du 16 novembre au 4 décembre 2020, il est convenu d'interroger au minimum 200 usagers sur le site d'Evry.

ECHANGES AVEC LES MEMBRES DU CLU :

- Monsieur LASGI indique que la qualité doit aussi répondre à la lutte contre la fracture numérique dont on constate les conséquences sur les usagers retraités.
Il est indiqué, malgré la crise sanitaire, qu'il y a le maintien du point numérique de la préfecture d'Evry et de la Maison France Services à la sous-préfecture d'Etampes.
Par ailleurs, Monsieur LASGI indiquait, à titre d'information, combien il était difficile aux retraités de parvenir à avancer dans leur dossier de la CNAV. Monsieur DA ROCHA invite, si besoin, les usagers concernés à la Maison de France Services de la sous-préfecture.
- Monsieur FOURNIER souhaite connaître les missions des services de la préfecture et pouvoir consulter les documents de présentation avant la réunion du CLU afin de préparer le sujet.
Aussi, il est convenu pour le prochain CLU que les supports soient présentés en amont de la réunion pour la préparation des questions des membres du comité. Par ailleurs, il est proposé également la visite d'un ou deux services pour comprendre la relation des usagers avec les services de la préfecture.
- Madame THIRIET sollicite l'échange des adresses courriels de chaque membre du CLU, personne ne s'y est opposé. (cf courriels en fin du compte rendu)

LES PRINCIPAUX POINTS D'ACCORD :

- Envoi des supports de présentation en amont de la réunion pour la préparation des questions des membres du comité
- Visite d'un ou deux services pour que les membres du CLU comprennent la relation des usagers avec les services de la préfecture
- Augmentation du nombre d'usagers sollicités pour l'enquête de satisfaction des usagers sur le site d'Evry
- Echanges des courriels des membres du CLU

PLANNING : PROCHAIN CLU EN MARS 2021

