



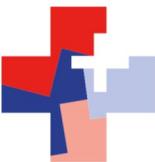
# Comité Local des Usagers

---

**Vendredi 18 novembre 2022**  
**9h15 en salle Jean MOULIN**



**SERVICES  
PUBLICS+**



- Accueil café
- Visite du CERT Permis de conduire de l'Essonne
- Tour de table de présentation des membres du comité
- Information sur l'évolution de la qualité en Essonne
- Présentation des indicateurs qualité
- Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes satisfaction des usagers
- Présentation de la stratégie éditoriale
- Échanges entre les membres du CLU

# Information sur l'amélioration des services



L'ensemble de l'administration territoriale de l'État (ATE) s'engage dans le programme de Services Publics + (SP+).

Le périmètre comprend :

- la Préfecture,
- les Sous-préfectures,
- la Direction départementale territorial (DDT)
- la Direction départementale de la protection des populations (DDPP)
- la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
- le Secrétariat général commun départemental

Aussi, **le comité local des usagers devient le comité local de l'amélioration continue.**

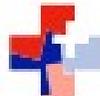
Avec SP+, **le CLU devient CLAC !** Les administrations de l'État, sous l'autorité du Préfet, sont réunies en un seul lieu pour échanger avec les associations.

# Information sur l'amélioration des services :

## Présentation SP+

  
RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

SERVICES  
PUBLICS+ 

**NOUS NOUS ENGAGEONS  
POUR AMÉLIORER  
LES SERVICES PUBLICS**

**CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://www.service-public.fr)**



### + PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

### + EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

### + SIMPLES

- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons** en continu
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

# 9

## ENGAGEMENTS pour des services publics

+ PROCHES,  
+ SIMPLES,  
+ EFFICACES

1<sup>er</sup> ENGAGEMENT

Confiance &  
Bienveillance,  
Droit à l'erreur

2, 3, 4, 5<sup>ème</sup> ENGAGEMENT  
Issus de la voix des usagers

Joignabilité  
Accompagnement  
personnalisé  
Orientation  
Respect des délais

6<sup>ème</sup> ENGAGEMENT

Transparence

7<sup>ème</sup> ENGAGEMENT

Votre avis  
compte

9<sup>ème</sup> ENGAGEMENT

Ecorespons-  
sabilité

# Information sur l'amélioration des services

- Réponses apportées aux expériences des usagers de la plateforme SP+ « Je donne mon avis ».
- Fusion du Point d'accueil numérique traditionnel avec le point d'accueil numérique des usagers étrangers. Réception des usagers ayant des difficultés pour aider au dépôt des dossiers en ligne (Certificat d'immatriculation, permis de conduire, demande d'admission au séjour, armes).
- Mise en place de samedis travaillés pour les bureaux des étrangers et du CERT Permis de conduire afin de diminuer les délais de traitement.
- Création d'un compte LinkedIn de la préfecture permettant la diffusion d'un contenu plus axé sur les missions et le travail des agents des services de l'État sur lequel de nombreuses vidéos sont publiées depuis le milieu d'année. Un compte Youtube a également été ouvert afin de créer une vidéothèque de l'ensemble du contenu créé par les services de la préfecture. L'accent est donc également porté à la réalisation de vidéos et d'un contenu plus dynamique afin de transmettre une information fiable aux citoyens du département de l'Essonne.

# Analyse des indicateurs qualité

**Taux de connexions  
au site internet  
2021**

98,60 %

Cible 5 %

**Taux de connexions  
au site internet  
S1 2022**

34,11%

L'objectif cible est de 5 %. (indicateur IM106 Indigo)

=> La baisse de 64 points entre 2021 et 2022 est positive. Elle représente l'effet de l'action corrective des services du séjour en réduisant les difficultés de prise de RDV pour les usagers étrangers par les demandes de RDV via démarches simplifiées.

# Analyse des indicateurs qualité

Taux d'engagement  
sur les réseaux sociaux  
2021

3,89 %

Cible 2 %

Taux d'engagement  
sur les réseaux sociaux  
S1 2022

3,96 %

L'objectif cible est de 2 %. (indicateur IM109 Indigo)

=> Depuis le mois de juin, la préfecture de l'Essonne a augmenté sa portée sur les réseaux sociaux en créant un compte LinkedIn et une chaîne Youtube.

# Analyse des indicateurs qualité

Taux d'appels  
aboutis 2021

96,53 %

Cible : 90 %

Taux d'appels  
aboutis  
S1 2022

96,24 %

L'objectif cible est de 90 % d'appels décrochés (indicateur 714 Indigo).

=> **Dans le cadre de l'amélioration continue** : diffusion d'un message à l'ensemble des agents pour inciter à la mise en place des boîtes vocales sur leur poste, l'envoi de la fiche de procédure du transfert de ligne ou de renvoi sur la boîte vocale pour éviter les appels perdus.

# Analyse des indicateurs qualité – Titres délivrés

MODULES	ENGAGEMENTS	INDICATEURS	Objectif	Résultats Année 2020	Résultats Année 2021	Résultats S1 2022
MODULE 2 : DÉLIVRANCE DE TITRES CERT Permis de conduire	ENGAGEMENT 22	délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire	15 jrs	9,33	20,60	22,80
	ENGAGEMENT 23	taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT	0,5 ‰	0,51 ‰	0,62 ‰	0,69 ‰
MODULE 3 : DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ÉTRANGERS	ENGAGEMENT 32	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour <i>(indigo)</i>	90 jrs	100	112,74	138,45
	ENGAGEMENT 32	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour <i>(indigo)</i>	30 jrs	43	59,70	105,31
	ENGAGEMENT 33	Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures <i>(indigo)</i>	5 ‰	3,17 ‰	5,25 ‰	3,55 ‰

La crise sanitaire a impacté les indicateurs indigo, les résultats ont continué à se dégrader malgré les actions correctives mises en place notamment les samedis travaillés pour le CERT et les services du séjour.

En ce qui concerne la fraude pour :

→ le CERT Permis de conduire, le résultat est supérieur à la cible et en constante progression.

→ les Services du séjour, une cellule fraude a été mise en place à Evry-Courcouronnes ce qui s'est traduit par une nette amélioration du taux en 2021. Pour le 1er semestre 2022, le résultat se situe en dessous de la cible.

# Analyse des suggestions et réclamations

Les usagers peuvent exprimer leurs suggestions-réclamations soit :

- par courrier,
- par courriel reçus dans les boîtes aux lettres électroniques :  
pref-reclamation-suggestion@essonne.gouv.fr  
ou pref-sp-etampes@essonne.gouv.fr
- ou rédigées sur une fiche et déposées dans l'urne prévue à cet effet sur chacun des sites.

Le site d'Évry-Courcouronnes gère la boîte fonctionnelle « suggestions-réclamations » concernant l'arrondissement d'Évry-Courcouronnes et de Palaiseau.

Le site d'Étampes traite l'intégralité des suggestions-réclamations de l'arrondissement.

Nombre de suggestions-réclamations reçues de juin 2021 à mai 2022 :

	2021		2022	
	Courriels	Courriers - Fiches	Courriels	Courriers - Fiches
Évry-Courcouronnes	51	29	20	2
Palaiseau	36	1	11	0
Étampes	3	2	3	0
<b>Somme</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>2</b>

On constate un ralentissement du nombre de réclamations reçues : 122 réclamations reçues pour la période de juin à décembre 2021 contre 36 de janvier à mai 2022.

# Analyse des suggestions et réclamations

## Les différents types de réclamations :

Réclamations de mai 2021 à décembre 2021



Réclamations de janvier à mai 2022



Pour la période de mai 2021 à décembre 2021, 76 réclamations portent sur les difficultés de prise de RDV étrangers contre 7 de janvier à mai.

=> **Action corrective** : Les services du séjour des étrangers ont mis en place une procédure via démarches simplifiées pour un dépôt de dossier en ligne en contrepartie de l'obtention d'un RDV. Cela a entraîné immédiatement la diminution des réclamations reçues.

# Enquête satisfaction des usagers - Evry

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES **USAGERS**

### *PRÉFECTURE D'ÉVRY- COURCOURONNES-2021*

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 22 novembre et le 10 décembre 2021, auquel 232 usagers ont répondu.



## La qualité de l'information à la disposition des usagers

81 %



- 78 % La qualité des informations sur internet.
- 78 % La qualité des informations par téléphone.
- 87 % La qualité des informations par courrier.
- 83 % La qualité des informations par e-mail.

## La qualité de l'accueil physique des usagers

88 %



- 85 % La qualité de l'accueil général.
- 90 % La qualité de l'accueil dans le service concerné.
- 88 % La qualité du service rendu au point numérique.
- 89 % La qualité du service rendu au point numérique des étrangers
- 90 % La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

## La qualité de la communication de l'État en Essonne

83 %



- 83 % La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global  
84 % des  
usagers sont  
SATISFAITS



# Enquête satisfaction des usagers - Evry

La satisfaction globale des usagers est satisfaisante avec un taux à 84 %, elle est supérieure à la moyenne des 75 % prévue par le référentiel et de - 4 points par rapport à l'enquête 2020.

Il reste encore une marge de progrès. Les faiblesses qui apparaissent lors de cette enquête sont :

→ La qualité des informations sur le site internet « les Services de l'État en Essonne »

=> **Action corrective** : Mise en place d'un comité éditorial de l'information en ligne en 2021. Une rencontre régulière pour inciter les services à mettre à jour leurs rubriques.

→ La connaissance des réseaux sociaux par les usagers a progressé avec un taux de 41 % contre 16 % des usagers interrogés.

=> **Amélioration continue** : Création d'un compte LinkedIn et d'une chaîne Youtube en plus des réseaux Facebook et Tweeter.

## Evolution du taux de satisfaction de 2019 à 2021 :

	2021	2020	2019
<b>EVRY</b>	<b>84,37 %</b>	<b>88 %</b>	<b>68 %</b>
<b>ETAMPES</b>	<b>94,01 %</b>	<b>94 %</b>	<b>81 %</b>
<b>PALAISEAU</b>	<b>85,50 %</b>	<b>92 %</b>	<b>88 %</b>

# Enquête satisfaction des usagers - Etampes

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES **USAGERS**

### *SOUS-PRÉFECTURE D'ETAMPES-2021*

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 22 novembre et le 10 décembre 2021, auquel 123 usagers ont répondu.



**123**  
**participants**

## La qualité de l'information à la disposition des usagers

89%



**90%** La qualité des informations sur internet.

**89%** La qualité des informations par téléphone.

**87%** La qualité des informations par courrier / courriel.

## La qualité de l'accueil physique des usagers

99%



**99%** La qualité de l'accueil général.

**99%** La qualité de l'accueil dans le service.

**98%** La qualité du service rendu au point numérique.

**100%** La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

## La qualité de la communication de l'État en Essonne

95%



**95%** La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global  
**94% sont  
SATISFAITS**



La satisfaction globale des usagers de la SP d'Etampes est très satisfaisante avec un taux à 94 %, identique à l'enquête de l'année 2020.

# Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES **USAGERS**

### *SOUS-PRÉFECTURE DE PALAISEAU- 2021*

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 22 novembre et le 10 décembre 2021, auquel 91 usagers ont répondu.



## La qualité de l'information à la disposition des usagers

82 %



**80 %** La qualité des informations sur internet.

**82 %** La qualité des informations par téléphone.

**78 %** La qualité des informations par courrier.

**89 %** La qualité des informations par e-mail.

## La qualité de l'accueil physique des usagers

87 %



**90 %** La qualité de l'accueil général.

**95 %** La qualité de l'accueil dans le service.

**75 %** La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

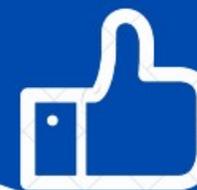
## La qualité de la communication de l'État en Essonne

87 %



**88 %** La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global  
**85 % des usagers sont SATISFAITS**



# Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

La satisfaction globale des usagers de la SP de Palaiseau est satisfaisante avec un taux à 85%, néanmoins elle subit une baisse de -7 points par rapport à l'enquête 2020.

Des problématiques communes de la préfecture et de la sous-préfecture de Palaiseau apparaissent à savoir la connaissance des réseaux sociaux et la fiabilité de l'information sur le site internet. **Les actions sont mises en place de façon collective.**

La plus forte baisse constatée est la qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite. 75 % des personnes interrogées sont satisfaites contre 93 % en 2020. Ce résultat est à relativiser car les personnes à mobilité réduite interrogées sont peu nombreuses (9 personnes en 2020 et en 2021) par conséquent le taux peut varier fortement.

**=> Action corrective :** l'amélioration de l'affichage relative aux personnes à mobilité réduite. La MQP a envoyé les affiches à la sous-préfecture de Palaiseau.

Lors de l'enquête, le point numérique de la SP de Palaiseau était fermé => il conviendra d'établir une enquête spécifique dès la réouverture d'un point numérique.

# Enquêtes mystère -

## Enquête mystère téléphonique 2021

Une enquête mystère a été réalisée du 12 novembre 2021 au 9 décembre 2021.

20 appels mystère ont été émis.

Le point sensible est la qualité de l'information apportée à l'utilisateur qui est perfectible notamment par les agents contractuels.

**Action corrective =>** Mise en place d'une fiche d'information pour les services mis à la disposition des usagers ainsi que pour les personnes en situation d'handicap + proposition d'une visite de l'espace d'accueil de la préfecture à tout nouvel arrivant du standard.

Par ailleurs, un problème technique a été constaté au niveau du standard, où l'appel est interrompu en cas de non-réponse du service transféré. Il n'y a pas de possibilité de corriger ce problème technique.

**Action corrective =>** pour pallier ce problème technique, il a été demandé aux agents du standard de communiquer, pour les services non-sensibles, le numéro de poste du correspondant en cas de non réponse.

Résultats de l'enquête mystère :

Prise en charge	100,00 %
Formule d'accueil	93,00 %
Courtoisie	86,00 %
1 <sup>er</sup> niveau de renseignement	86,00 %
Réponse apportée à l'utilisateur	71,00 %

# Présentation de la stratégie éditoriale

La stratégie éditoriale de la préfecture de l'Essonne est impulsée par la cellule communication du Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle et validée par le corps préfectoral.

⌚ L'objectif principal est la valorisation, en lien avec l'ensemble des services de l'État du département (préfecture et service déconcentrés de l'État), de toutes les politiques publiques et actualités gouvernementales et départementales. La déclinaison territoriale de la communication concernant les grandes politiques nationales est ainsi réalisée avec l'appui des services concernés.

La communication s'attache également, en fonction des particularités de chaque territoire, à accentuer certaines thématiques qui sont donc traitées plus fréquemment telle que la sécurité par exemple.

⌚ La cellule communication, sous la direction du préfet, prévoit et gère la communication de crise à destination de la presse et du grand public. En centralisant toutes les informations essentielles autour du préfet, via le site internet de la préfecture, les réseaux sociaux et les relations presse, la communication de crise permet ainsi l'incarnation de l'État et participe de la résilience de la population tout en informant en tant réel.

⌚ Pour l'année 2022 / 2023, une nouvelle stratégie éditoriale est mise en place afin de renouer le lien entre les citoyens et les services de l'État avec un contenu relayant toujours les actualités gouvernementales, mais également de l'information, des conseils pratiques et un accompagnement aux différentes démarches et services.

⌚ A cet effet, la préfecture s'est notamment dotée d'un compte LinkedIn permettant la diffusion d'un contenu plus axé sur les missions et le travail des agents des services de l'État sur lequel de nombreuses vidéos sont publiées depuis le milieu d'année. Un compte Youtube a également été ouvert afin de créer une vidéothèque de l'ensemble du contenu créé par les services de la préfecture.

L'accent est donc également porté à la réalisation de vidéos et d'un contenu plus dynamique afin de transmettre une information fiable aux citoyens du département de l'Essonne.



# Échanges avec les membres du comité



**Merci de votre attention**