

## Compte-rendu de la réunion du « Comité des Usagers » Mercredi 04 novembre 2015 – 14h30

### Participants :

Le comité est présidé par Monsieur Grégoire GOT, responsable de la mission de modernisation et pilotage de la performance, en l'absence de Madame la Sous-Préfète Dominique CHRISTIAN (assurant l'intérim du secrétaire général), excusée.

- Représentants de la Préfecture :

M. Alain MARMIER, Directeur DRHAF

Mme Catherine PEYRAMALE, Directrice DASP

M. Paul BUCHOUX, Directeur DLMM

Mme Odile REMONDIERE, Chef du SIDSIC

M. Grégoire GOT, Responsable mission modernisation et pilotage de la performance

Mme Maylis COMETS, Référente qualité, mission modernisation et pilotage de la performance

Mme Agathe NOUGUE, Bureau de la communication interministérielle

Mme Liliane LEVIF, Stagiaire IRA, service DLMM

M. Denis VILLAR, Stagiaire IRA, service mission modernisation et pilotage de la performance

- Représentants des Usagers :

Mme Inès DRON, représentante du Conseil – APF Gironde

M. Olivier MONTEIL, Représentant du Conseil – APF Gironde

Mme Hélène PERON, Directrice UDAF Gironde

M. Pierre BENHAMOU, Directeur Qualité – Mairie de Bordeaux

M. Miloud BELKEIR, Président UFC Que Choisir Bordeaux

Association des maires de Gironde : excusée.

### Relevé des échanges :

Monsieur Grégoire GOT installe le Comité des usagers de la préfecture de la Gironde (« Comité des Usagers »), qui sera réuni au moins une fois par an dans le cadre de la mise en œuvre du référentiel « Qualipref 2.0 ». Ce comité a vocation à traiter des sujets suivants :

- présentation :
  - des résultats des exigences de qualité,
  - des réclamations
  - des plans d'actions mis en œuvre en conséquence (pour le périmètre concerné) ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers sur l'ensemble des canaux (y compris Twitter).

Monsieur GOT rappelle que la démarche qualité est une préoccupation des services préfectoraux, depuis déjà plusieurs années, notamment à travers la « charte Marianne ». Aujourd'hui, s'ouvre une nouvelle étape avec la préparation de la labellisation « Qualipref 2.0 », qui demande un investissement important des services pour répondre à une volonté de satisfaire les usagers et rendre un service plus performant encore, notamment à travers l'utilisation des nouvelles technologies. Monsieur GOT rappelle qu'une documentation intitulée « Politique qualité de l'accueil » a été transmise par courriel aux participants.

Le dossier de séance contient également :

- l'ordre du jour, de la présente séance
- le référentiel Qualipref 2.0 (Relation générale avec les usagers / Communication d'urgence au cas de force majeure),
- le Bilan du 1<sup>er</sup> semestre 2015 de l'enquête auprès des usagers de la préfecture de la Gironde,
- des modèles courriers et courriels types,
- une documentation sur le compte Twitter de la préfecture.

Madame Maylis COMETS, Référente qualité, présente, le référentiel « Qualipref 2.0 » et ses objectifs. Elle expose les résultats des indicateurs et des enquêtes de satisfaction menées ainsi que le bilan des réclamations, qui enregistre une baisse, et suggestions des usagers. L'ensemble des résultats montre globalement une satisfaction en progression chez les usagers, témoignant de l'investissement des services. Madame COMETS détaille ensuite les actions « qualité » mis en œuvre en 2015 et présente les courriers et courriels types des bureaux.

Les représentants des Usagers montrent leur satisfaction sur l'exposé des résultats. Ils sont invités à engager la discussion.

Madame Odile REMONDIERE, Chef du SIDSIC, explique la mise en place du serveur vocal, son fonctionnement et ses objectifs. Elle indique que l'utilisateur semble parfois demandeur d'une relation directe avec un agent, qui semble le rassurer dans ses démarches. Monsieur Grégoire GOT souligne que ce point reste une problématique et mobilise les services afin d'améliorer le service rendu, au mieux des moyens disponibles.

M. Paul BUCHOUX, Directeur DLMM fait un point sur les travaux de rénovation de l'accueil public de la préfecture qui se déroulent du 19 octobre 2015 au 22 janvier 2016. Ces travaux vont permettre, en particulier, de rénover la Rampe d'accès pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi que l'installation d'une nouvelle ligne de guichets. M. Olivier MONTEIL, Représentant du Conseil – APF Gironde souligne la qualité de l'installation pour les personnes handicapées concernant la préfecture, côté rue du Corps franc Pommiès, qu'il s'agisse de la PMR ou de l'ascenseur qui annonce les étages, ouverture et fermeture des portes. L'articulation avec la métropole doit être un point de vigilance.

Mme Agathe NOUGUE, Bureau de la communication interministérielle présente le compte Twitter de la préfecture. Elle rappelle son fonctionnement et son objectif principal, à savoir communiquer l'ensemble des informations délivrées par la préfecture aux usagers, par exemple, les alertes incendies, pollution, les situations de crise...mais aussi sur l'activité quotidienne de Monsieur le Préfet et de ses services. Elle rappelle que le compte Twitter de la préfecture est le second de France par le nombre d'abonnés.

M. Pierre BENHAMOU, Directeur Qualité – Mairie de Bordeaux, indique que la Mairie travaille à la qualité des services en consultant par enquêtes internes les agents pour récolter leurs avis. La Mairie demande également aux usagers l'autorisation de les rappeler pour une éventuelle enquête de qualité.

Les représentants des usagers posent plusieurs questions :

-M. Miloud BELKEIR, Président UFC Que Choisir Bordeaux demande si le panel des usagers contactés dans le cadre des enquêtes de satisfaction se fait de façon aléatoire et renouvelé.

*Réponse : Les enquêtes de satisfaction se basent effectivement sur un panel aléatoire et à chaque fois renouvelé. L'objectif est bien d'avoir un résultat le plus proche possible du sentiment des usagers, tout au long de l'année et pour les différents services.*

-M. Miloud BELKEIR, Président UFC Que Choisir Bordeaux demande si une application smartphone est disponible.

*Réponse : La préfecture n'a pas d'application smartphone spécifique ; son site internet peut toutefois être consulté. Il est à noter les efforts constants des services pour rendre le site attractif et réactif.*

-M. Olivier MONTEIL, Représentant du Conseil – APF Gironde demande que les listes délivrées par la préfecture des médecins référents précisent, à travers par exemple un pictogramme, que leur cabinet est accessible aux personnes relevant d'un handicap.

*Réponse : La préfecture est sensible à cette demande. Elle demandera aux médecins de préciser la situation aux services.*

-M. Pierre BENHAMOU, Directeur Qualité – Mairie de Bordeaux demande si la préfecture dispose d'un compte Facebook.

*Réponse : La préfecture n'a pas de compte Facebook. Elle privilégie le compte Twitter qui permet de donner une information rapide et renvoyer par intermédiaire d'un lien vers le site internet institutionnel.*

-M. Olivier MONTEIL, Représentant du Conseil – APF demande si le site internet de la préfecture est accessible aux non-voyants.

*Réponse : Après vérification, la normalisation des sites internet des préfectures relève de la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC). Celle-ci rend conforme l'ensemble des sites aux standards RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) et donc aux personnes non-voyantes, sous réserves que les personnes soient équipées du matériel nécessaire.*

-Mme Inès DRON, représentante du Conseil – APF Gironde demande si les usagers sont consultés sur la conception du SVI.

*Réponse : Les usagers sont consultés dans le cadre des enquêtes de satisfaction. Par ailleurs, une analyse des choix des usagers est effectuée régulièrement et l'outil SIV adapté en conséquence (arborescence, message d'accueil et contenu des rubriques).*

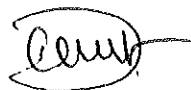
-M. Olivier MONTEIL, Représentant du Conseil – APF souligne également le sujet des personnes qui souffrent d'un problème d'élocution grave. Il demande une sensibilisation des services. Mme Hélène PERON, Directrice UDAF Gironde souligne son accord avec cette demande.

*Réponse : La préfecture est sensible à cette demande. Elle se dit prête à sensibiliser les personnels, avec pourquoi pas des interventions des associations pour présenter cet handicap.*

En conclusion, Monsieur Grégoire GOT tient à souligner l'investissement important des équipes au service des usagers. Constatant que les questions sont épuisées, il remercie l'ensemble des participants pour les échanges cordiaux et instructifs de ce premier « Comité des Usagers ».

Il lève la séance à 16h15.

Pour le Préfet  
Le Secrétaire général par intérim



Dominique CHRISTIAN