

Marie NOËL
Assistante administrative

Bar-le-Duc, le 11 janvier 2022

Relevé d'Informations

Comité local des usagers de la préfecture de la Meuse du Mardi 11 janvier 2022 à 14h00

PJ : diaporama présenté en séance.

Participants :

Au titre des associations :

- Monsieur Gérard FILLON, président de l'Association des Maires de Meuse (AMM)
- Madame Nadine LUQUIN, chef de service au pôle Habitat de l'Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés de la Meuse (ADAPEIM)
- Monsieur Michel COLLIN, représentant de l'Association pour Adultes et Jeunes Handicapés de la Meuse (APAJH Meuse)
- Monsieur Fabrice VARINOT, administrateur de la Fédération des syndicats de forestiers privés section Meuse (FRANSYLVAMEUSE)
- Monsieur Hervé VUILLAUME, président de la Fédération départementale des Chasseurs de la Meuse
- Monsieur Joël BATTAGLIA, Directeur de la Fédération Départementale des Chasseurs de la Meuse (en visio)
- Monsieur Jean-Marie HANOTEL, président de l'Association Meuse Nature Environnement (MNE)
- Monsieur Hubert HATON, représentant l'Association Meusienne d'Information et d'Entraide (AMIE) (en visio-conférence)

- Monsieur Yves SABRON, représentant du Comité Départemental Olympique et Sportif de la Meuse (CDOS) (en visio -conférence)

Au titre de la préfecture :

- Monsieur François GIEGE, Directeur Adjoint de la Direction de la Citoyenneté et de la légalité, chef du Bureau des Relations avec les Collectivités Territoriales
- Madame Aurélie CLAVEL, chef du Bureau de l'Immigration et de l'Intégration – BII
- Monsieur Jean-François KIRCH, chef du Bureau de l'Immobilier, de la Logistique et de l'Accueil,-BILA Directeur-Adjoint du Secrétariat Général Commun
- Monsieur Michel LACÔTE, Responsable de la Cellule de Coordination, de Pilotage et de l'Immobilier de l'État, référent Qualité -Secrétariat Général Commun
- Madame Marie NOËL, assistante administrative à la Cellule de Coordination, de Pilotage et de l'Immobilier de l'État

Monsieur Michel LACÔTE accueille les participants et les remercie de leur présence à cette réunion qui traite de l'amélioration de l'accueil des usagers à la préfecture dans le cadre de la démarche Qual-e-Pref.

Il propose en préambule un tour de table de présentation des participants sur site et en visio-conférence.

Ordre du jour de la réunion de ce comité local des usagers :

- présentation de la démarche Qual-e-Pref
- résultats de l'enquête de satisfaction auprès du public de novembre 2021,
- résultats de l'enquête téléphonique de Novembre-décembre 2021,
- actions validées en Comité de Pilotage Qual-e-Pref du 9 décembre 2021 présidé par M. le Secrétaire Général de la préfecture.
- planning prévisionnel de la démarche qualité

Il précise l'enjeu de la démarche ministérielle Qual-e-Pref et souligne que le ministère de l'Intérieur souhaite que toutes les entités concernées par Qual-e-Pref soient labellisées au plus tard en septembre 2022. Il reste 84 audits qualité à réaliser avant l'été .

La préfecture de la Meuse est engagée dans 2 modules du référentiel Qual-E-pref :

- Le module 1 (obligatoire) : Relation générale avec les usagers, il comporte 20 engagements
- Le module 4 (optionnel) : Relations avec les collectivités territoriales, il comporte 4 engagements.

A l'issue de la présentation du diaporama M.Lacôte demande à chaque participant de s'exprimer et de formuler le cas échéant des remarques ou propositions pour améliorer la qualité de l'accueil des usagers.

Remarques	Actions	Délai
<p>Actions validées en Comité de Pilotage</p> <p><u>Orientation des usagers :</u></p> <p><u>Confidentialité de l'accueil :</u></p> <p><u>Accessibilité du visiophone aux personnes à mobilité réduite (PMR) :</u></p>	<p>M. Kirch annonce qu'un écran d'informations a été installé au dessus du guichet d'accueil pour afficher les réunions de la journée</p> <p>Des claustres doivent être installés au pré-accueil pour améliorer la confidentialité.</p> <p>Le visiophone extérieur va être déplacé pour le rendre accessible aux PMR</p>	<p>réalisé</p> <p>Janvier 2022</p> <p>Janvier 2022</p>
<p>M. Fillon demande s'il est possible d'accéder directement au standard sans écouter tout le message d'accueil notamment en cas de réappel.</p> <p>M.Fillon précise que les agents au standard font preuve de bonne volonté</p>	<p>La demande va être transmise au BNSIC, pour en étudier la faisabilité.</p> <p>L'information va être communiquée aux agents concernés.</p>	<p>Janvier 2022</p>
<p>M.Vuillaume souhaiterait une meilleure signalétique des issues lorsque les réunions se terminent le soir après la fermeture de l'accueil.</p> <p>Il note que l'enquête au public fait apparaître un retour positif des usagers qui contactent les différents services de la préfecture</p>	<p>M. Kirch précise que le mode de fléchage va être modifié pour améliorer la signalétique intérieure et mieux identifier les sorties quand l'accueil du public est fermé et le rideau baissé</p>	<p>Février 2022</p>
<p>M.Collin demande si les agents sont formés pour accueillir les personnes en situation de handicap.</p> <p>Il demande si un registre d'accessibilité est mis en place .</p> <p>Il indique qu'il n'a pas observé de guidance au sol pour les personnes mal voyantes</p>	<p>M. Lacôte répond qu'une demande de formation des agents d'accueil a été faite auprès du service des ressources humaines. Il va demander que la sensibilisation à l'accueil du public en situation de handicap y soit intégrée.</p> <p>M.Kirch précise que le registre d'accessibilité va être installé.</p> <p>Il informe qu'une signalétique sera mise en place pour les personnes mal voyantes.</p> <p>Il ajoute qu'une boucle magnétique pour les personnes mal entendant est prévue au guichet d'accueil.</p>	<p>Février 2022</p> <p>Février 2022</p> <p>Février 2022</p> <p>Février 2022</p>

<p>Mme Luquin demande si la préfecture dispose de la méthode "Facile à lire et comprendre" pour l'accueil des personnes illettrées</p>	<p>M.Lacôte répond qu'il va s'informer sur cette méthode et étudier sa mise en place.</p>	<p>Janvier 2022</p>
<p>M. Haton fait remarquer que les personnes étrangères vont rencontrer plus de difficultés pour effectuer leurs démarches. En 2022 celles ci se feront uniquement par internet compte tenu de la mise en place de la dématérialisation des procédures pour les étrangers.</p>	<p>M. Lacôte précise que 3 points d'accueil numériques sont présents dans le département (préfecture et sous-préfectures). Des maisons France-Service sont labellisées pour aider les personnes qui ont des difficultés avec l'outil informatique (carte distribuée en fin de séance). M. Fillon ajoute que beaucoup de mairies apportent aussi une aide aux citoyens pour utiliser l'outil informatique. Par exemple une personne est dédiée à cette tâche dans sa commune de Beurey sur Saulx.</p>	
<p>M.Sabron souhaiterait pouvoir disposer des résultats de l'enquête au public.</p>	<p>M.Lacôte répond favorablement, le diaporama sera communiqué aux participants et publié sur le site internet de la préfecture comme toutes les informations sur la qualité d'accueil des usagers.</p>	

Une carte des maisons France-Service du département est distribuée aux participants (elle est disponible sur le site de la préfecture à l'adresse : <https://www.meuse.gouv.fr/Politiques-publiques/France-Services/France-Services>).

M. Lacôte remercie les personnes présentes d'avoir participé à cette rencontre du comité local des usagers de la préfecture de la Meuse ; Il indique qu'il reste disponible pour des suggestions éventuelles concernant la qualité de l'accueil.

Pour la Préfète et par délégation,
Le Secrétaire Général

Christian ROBBE-GRILLET