



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE TARN-ET-GARONNE

**DIRECTION DES RESSOURCES
ET DES POLITIQUES PUBLIQUES**

CELLULE PERFORMANCE

Chargé de mission Qual-e-pref

Affaire suivie par : karim MOCKBEL

☎ : 05 63 22 83 11

Mél : karim.mockbel@tarn-et-garonne.gouv.fr

COMITE LOCAL DES USAGERS (CLU)

DEMARCHE QUALITE: QUAL-E-PREF

COMPTE RENDU du comité local des usagers (CLU)
Mardi 2 décembre 2019 à 14h45, salle Jean MOULIN

La réunion s'est déroulée sous la présidence de M. Emmanuel MOULARD, sous-préfet, secrétaire général de la préfecture et directeur du projet Qual-e-pref.

Étaient présents :

- Monsieur Jean-Claude VIGOUROUX, Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés
- Monsieur Charles MALMON, Association départementale des maires et des présidents de communautés
- Madame Marie CARLADOUS, CIMADE 82
- Monsieur Vincent TEULIERES, Vice-Président en charge de la commission services à la personne, MSAP Nègrepelisse
- Monsieur Stéphane MICHELIN, Union Départementale des Associations Familiales de Tarn-et-Garonne
- Madame le chef de bureau de la communication interministérielle, représentée par Monsieur le Webmestre
- Madame Elise DUPUIS, cheffe du bureau des relations avec les usagers
- Monsieur Jean-Pierre RICHEL, chef du bureau des relations avec les collectivités locales
- Madame Véronique DAVANT-SALACROUX, cheffe du bureau des étrangers (BE)
- Monsieur Antony CAVANHAC, responsable de la section séjour du BE
- Monsieur Karim MOCKBEL, responsable qualité

Étaient excusés :

- Monsieur le Directeur des services du cabinet
- Monsieur le Directeur des ressources et des politiques publiques
- Madame le chef de bureau de la sécurité routière
- Monsieur le chef du SIDSIC
- Monsieur le Directeur de la citoyenneté et de la légalité
- Madame la chargée de mission Pôle d'animation interministérielle
- Monsieur Pierre BOILLOT, Président de l'Association UFC Que choisir de Tarn-et-Garonne
- Monsieur Norbert OTTOLINI, Délégué du défenseur des Droits

- Madame, Monsieur le représentant de la Chambre de commerce et d'industrie de Tarn-et-Garonne,
- Madame Isabelle FERVEL, Chambre de métiers et de l'Artisanat de Tarn-et-Garonne
- Madame, Monsieur le représentant de la Chambre d'agriculture de Tarn-et-Garonne
- Monsieur Etienne ASTOUL, Maire de Villebrumier, Association des maires ruraux
- Monsieur Guy COUDERC, ADAPEI de Tarn-et-Garonne
- Madame Ghislaine Janitor, Référente MSAP Lafrançaise
- Madame Dominique DENIS – Présidente association Quercy pays de Serre, Référente MSAP Lauzerte
- Madame Céline GARRIGUES, Déléguée aux relations territoriales du Lot et du Tarn-et-Garonne, Référente des MSAP Postales
- Madame Nathalie GENIBRE-PIGOUT – responsable MSAP Grisolles
- Madame DIRAT Gilberte – Première adjointe au maire St-Nicolas-de-la-Grave, Référente MSAP St-Nicolas-de-la Grave

En préambule, Monsieur le secrétaire général regrette que d'autres associations membres du comité local des usagers (CLU) n'aient pu se rendre disponible ce jour. Monsieur le secrétaire général rappelle les points à l'ordre du jour :

- Présentation de la démarche Qual-e-pref (référentiel du ministère de l'intérieur)
- Les résultats des engagements de service : indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction ;
- Une information sur l'amélioration des services existants
- Recueil des observations sur les courriers-types/courriels types à destination des usagers ;
- Recueil des observations en matière de stratégie de communication sur les réseaux sociaux de la préfecture ;
- Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration pour répondre aux attentes des usagers.

Monsieur le secrétaire général donne la parole au responsable qualité pour présenter la démarche Qual-e-pref via un diaporama¹.

➤ **Présentation de la démarche Qual-e-pref :**

Le responsable qualité rappelle que la préfecture a une longue histoire en termes d'amélioration et de sanctions de la qualité du service rendu au public. En effet, la première labellisation « Marianne » a été obtenue le 27 février 2008. Puis, la préfecture a obtenu le label « Marianne » une seconde fois le 17 septembre 2012. Avec la création du label préfectoral spécifique du ministère de l'intérieur en 2015, la préfecture a obtenu la labellisation « Qualipref 2.0 » le 7 décembre 2015.

En octobre 2017, le ministère a décidé la fin de la labellisation en raison de la mise en œuvre du PPNG, qui favorise la dématérialisation des titres (CNI, passeports, SIV, PC) et les téléprocédures.

Aussi, le 19 décembre 2018, pour tenir compte de cette évolution dans les relations avec l'utilisateur, il est instauré un nouveau référentiel, Qualipref 2.0 devient Qual-e-pref. C'est le lancement de la démarche, avec l'objectif de 100 % de préfectures labellisées au 31 décembre 2021.

¹ Ce diaporama qui sera annexé au compte rendu et transmis aux membres.

La structuration du module obligatoire « relation générale avec les usagers » est constituée par un volet dispositions générales, un volet accueil physique, un volet accueil téléphonique, un volet accueil postal (courriers et courriels), un volet site internet et réseaux sociaux.

Le responsable qualité détaille les 19 engagements du module obligatoire répartis parmi ces divers volets.

Le responsable qualité rappelle que sur la labellisation Qualipref 2.0, la préfecture avait choisi de se lancer sur le module 7 : « communication d'urgence en cas d'évènement majeur ». Puis, il détaille les engagements des modules métiers retenus le 12 septembre 2019 en COPIL : module 4 « relations avec les collectivités territoriales » et module 6 « coordination des politiques publiques ».

S'agissant des deux premiers engagements du module 4, Monsieur le chef du bureau des collectivités locales précise qu'en cas d'irrégularité constatée, une information préalable est communiquée à l' élu par courriel avant la notification d'un courrier, aussi bien pour le contrôle de légalité que pour le contrôle budgétaire en cas de saisine de la Chambre régionale des comptes (CRC).

S'agissant du dernier engagement du module 4, le responsable qualité précise que le suivi des demandes de rendez-vous sollicitées par les élus ne porte que sur trois domaines : les actes administratifs (dont la transmission est obligatoire), les actes budgétaires (budget prévisionnel ou complémentaire, compte administratif et délibération afférentes), l'assistance et le conseil aux élus dans l'exercice de leurs fonctions.

Monsieur le secrétaire général demande si un des membres désire prendre la parole concernant les modules présentés.

Monsieur Jean-Claude VIGOUROUX, Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés s'interroge sur la modalité de suivi des engagements, notamment en ce qui concerne le délai de réponse des courriers et courriels de demandes d'informations générales.

Le responsable qualité rappelle qu'actuellement le suivi est réalisé par chaque service en renseignant un tableau de suivi interne et en archivant les réponses apportées. Il ajoute que les enquêtes de satisfaction et les enquêtes mystères sont des outils pour s'assurer de la qualité des engagements pris.

Monsieur Jean-Claude VIGOUROUX, Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés considère qu'il est dommage qu'un outil automatisé ne soit pas utilisé pour éviter une activité chronophage pour les services et alléger le travail de reporting.

A cet égard, afin de bien circonscrire le périmètre de l'engagement relatif aux délais de réponses aux courriers et courriels, Monsieur le secrétaire général souligne que ce suivi des délais ne concerne que les demandes d'informations générales. Ces demandes ne nécessitent pas l'instruction de dossier, ne sont pas les demandes d'état d'avancement de dossier, ni des demandes de rendez-vous, ni des interventions de tiers. Le contrôle du respect de ces délais est donc plus facile.

Madame CARLADOUS, CIMADE du Tarn et Garonne, prend la parole et souligne la difficulté de prise de rendez-vous en ligne pour les premières demandes de titres de séjours, le planning d'inscription étant rapidement clos le lundi à minuit. Un courrier de demande de rendez-vous a été adressé il y a 15 jours pour signaler ces difficultés.

Monsieur le secrétaire général répond qu'il a conscience de cette difficulté liée à l'important flux de demandes par rapport aux places de rendez-vous disponibles sur la période. C'est un sujet de préoccupation constant, et ce d'autant plus que le volume de dossier est inflationniste avec un effectif constant dans le service traitant.

Monsieur le secrétaire général rappelle qu'il donnera droit à la demande de rendez-vous de la CIMADE82, en proposant d'associer Madame CARLADOUS à la démarche engagée.

En parallèle, Monsieur le secrétaire général souligne que la performance dans la délivrance des titres est très satisfaisante quand le rendez-vous est accordé.

Madame la cheffe du bureau des étrangers précise que le planning est ouvert sur 12 semaines, mais que des demandeurs non domiciliés sur le département prennent des créneaux de rendez-vous indus au détriment des résidents du département du Tarn et Garonne.

Monsieur le secrétaire général indique qu'une réflexion est menée avec quatre départements volontaires d'Occitanie afin d'améliorer la performance des sections « séjours » des bureaux étrangers des préfectures, et notamment pour repenser l'information et la rendre plus accessible et compréhensible aux usagers.

Monsieur le secrétaire général propose à la CIMADE de Tarn et Garonne de participer à cette démarche collaborative, afin d'avoir des échanges et des retours d'expériences profitables, en direct.

Madame CARLADOUS, CIMADE du Tarn et Garonne, accepte le principe de participer à des ateliers sur ces sujets.

➤ **Les résultats des engagements de service : indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction :**

Le responsable qualité rappelle que malgré la suspension de la labellisation Qualipref 2.0, un suivi des courriers, courriels de demandes d'informations générales et des réclamations a été maintenu ainsi que le suivi des taux d'appels perdus (devenu taux d'appel aboutis sous Qual-e-pref) durant l'année 2018. Ce suivi permet d'analyser l'évolution de ces indicateurs entre 2017 et 2018.

Pour le traitement des courriers dans un délai inférieur à 15 jours et le taux de traitement aux courriers dans les délais (cible 85 %), les services contributeurs ont respecté les valeurs cibles. En effet, si le traitement des courriers en 2017 était de 8,5 jours, ce traitement s'est amélioré en 2018 passant à un traitement de 5,5 jours (cible < 15 jours). De même, le taux de réponse aux courriers dans les délais est resté stable passant de 95 % à 93 % entre 2017 et 2018.

Pour le traitement des réclamations dans un délai de 15 jours, en 2017 les services contributeurs ont respecté les valeurs cibles avec un traitement dans un délai de 8 jours ainsi qu'un taux de réponse dans les délais de 100 % (cible fixée à 100%). En 2018, la préfecture n'a pas été destinataire de courriers et courriels de réclamation.

Pour le taux d'appels perdus, la préfecture respecte la valeur cible à ne pas dépasser, soit 10 % d'appels perdus. Ainsi, en 2017 ce taux était de 4 % et en 2018 même si le taux connaît une hausse pour atteindre 8,5 %, il reste sous la valeur cible à ne pas dépasser.

Pour le traitement des courriels dans un délai inférieur à 5 jours, les services contributeurs ont respecté la valeur cible. En effet, si le délai moyen de traitement des courriels en 2017 était de quasiment 2 jours, le délai moyen de traitement en 2018 reste sous la valeur cible, à quasiment 3 jours.

En revanche, le taux de réponse aux courriels dans les délais (cible 100 %) s'est encore dégradé, passant de 97 % à 90 % entre 2017 et 2018.

Monsieur Jean-Claude VIGOUROUX, Maire de Reyniès, représentant le président de l'Association départementale des maires et des présidents de communautés regrette cette valeur cible de 100 % qui semble, selon lui, peu réaliste du fait qu'elle peut générer un risque d'une réponse moins aboutie et expéditive, le personnel pouvant être tenté de poursuivre le résultat quantitatif attendus, plutôt que le qualitatif. En outre, cela pose un problème de management et motivations des équipes.

Monsieur Stéphane MICHELIN, Union Départementale des Associations Familiales de Tarn-et-Garonne, est d'accord avec cette analyse même s'il comprend l'objectif final d'une valeur cible aussi ambitieuse.

Le responsable qualité rappelle que dans le cadre de Qual-e-pref le suivi des traitements des courriels et courriels sont devenus des indicateurs locaux et que la valeur cible est fixée par chaque préfecture.

Enquête de satisfaction PAN

Le responsable qualité présente l'enquête de satisfaction du Point d'accès numérique (PAN) menée du 3 au 28 juin 2019 auprès de 61 usagers du PAN dans le cadre du programme transparence.

Monsieur le secrétaire général rappelle le contexte de l'instauration de ce PAN : assurer la transition du PPNG et l'accompagnement des usagers avec un service civique dans les démarches dématérialisées de titre (hors étrangers).

Madame la cheffe du bureau des relations avec les usagers explique que le PAN doit aboutir à l'inclusion numérique afin d'autonomiser l'utilisateur dans ces démarches futures. La fidélisation des services civiques est importante à maintenir puisque la médiation numérique implique un savoir-faire et un savoir-être.

A la question pour « quelle raison venez-vous au point numérique ? », 60 % des sondés affirment qu'ils ont besoin d'aide dans leur démarche (11 % ne savent pas utiliser un ordinateur, 9,8 % ne possèdent pas de connexion internet).

A la question « pour quels types de démarches venez-vous au point numérique de la préfecture ? » 47,5 % des sondés viennent pour une demande de permis de conduire et 39 % pour une demande de carte grise. Sur la qualité de l'accueil reçu, les usagers sont unanimes, 100 % de satisfaction sur la courtoisie, la disponibilité, l'information communiquée, la confidentialité et le confort des espaces d'accueil. Globalement, l'utilisateur est satisfait à 100 % du service proposé par le PAN de la préfecture.

En 2018, aucune enquête de satisfaction qualité a été réalisée du fait de la refonte du référentiel pour tenir compte du PPNG. Aussi, une enquête qualité a été lancée en 2019 tenant compte des éléments du nouveau référentiel ministériel validé en février 2019.

Enquête de satisfaction 2019

Le responsable qualité présente l'enquête de satisfaction qualité menée sur 6 semaines, du 29 juillet au 4 septembre 2019 auprès de 101 usagers. Il signale la grande difficulté pour atteindre ce chiffre, les usagers n'ayant pas, pour une grande part, désiré participer à ce moment d'échange (refus catégoriques, « pas le temps », « pas intéressé », pas la maîtrise suffisante de la langue, pas de réponse, etc.).

Madame CARLADOUS, CIMADE du Tarn et Garonne, reconnaît elle-même qu'elle n'a pas désiré répondre à l'enquête de satisfaction malgré la sollicitation de l'enquêtrice présente durant la période concernée.

Une enquête mystère a été planifiée, au dernier trimestre 2019, durant deux semaines (appels mystères et courriels mystères) pour évaluer le respect des engagements sur l'accueil téléphonique et l'accueil postal.

Globalement 89 % des usagers sont satisfaits de l'accueil et du service rendu à la préfecture. 78 % des usagers viennent pour une démarche de titres étrangers. Le temps d'attente est inférieur à 30 minutes pour 87 % des usagers.

Qualité de l'accueil à la préfecture

96 % des usagers estiment que nos coordonnées sont faciles à trouver.

98 % des usagers estiment que nos services mis à disposition (photocopieuse, photomaton, etc.) sont satisfaisants.

98 % des usagers estiment que notre signalétique est aisément repérable.

100 % des usagers estiment que l'accès aux services est adapté aux personnes à mobilité réduite et celle en difficulté.

99 % des usagers estiment que nos locaux leur semblent bien entretenus et bien rangés.

91 % des usagers estiment qu'ils ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité.

95 % des usagers estiment que l'agent d'accueil a été courtois, disponible et à l'écoute.

98 % des usagers estiment qu'ils ont été bien orientés vers le bon service et ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.

En revanche, seulement 72 % des usagers affirment qu'en cas de demande de leur part, une aide pour remplir les formulaires leur a été apportée. Ce résultat semble erroné du fait que la tournure de la question laisse à penser que l'utilisateur n'a pas reçu une aide pour remplir un formulaire. Or, par l'enchaînement des questions, une partie des usagers a pu comprendre « Avez-vous demandé de l'aide pour remplir votre formulaire ? ». Ils ont alors spontanément répondu par la négative.

Cette question sera reformulée en deux temps pour la prochaine enquête de satisfaction prévue en janvier 2020 : « Avez-vous demandé de l'aide pour remplir un formulaire ? » « si oui, est-ce qu'une aide pour remplir les formulaires vous a été apportée ? ».

Qualité de l'accueil téléphonique

Parmi les 101 sondés, 22 usagers disent avoir contacté la préfecture par téléphone et ont répondu au questionnaire portant accueil téléphonique :

- 80 % des usagers estiment qu'ils ont obtenu les informations demandées.
- 90 % des usagers estiment que l'agent a bien écouté et compris leur demande.
- 92 % des usagers estiment qu'ils ont été satisfaits de l'orientation en cas de transfert d'appel.
- 91 % des usagers estiment que la personne au téléphone a été courtoise.
- 44 % des usagers estiment qu'ils ont été informés de la mise à disposition d'un SVI national « 3400 ». Ce numéro est une nouveauté du référentiel Qual-e-pref, il relève du premier niveau de renseignement à communiquer à l'utilisateur dans sa démarche de titres (hors étrangers) qui sera inscrit dans le guide d'accueil des usagers.

- 73 % des usagers estiment que l'appel a été rapidement pris en compte. Pour sensibiliser les agents, une note sur le basculement du poste téléphonique en cas d'absence a été diffusée afin de réduire l'attente en cas de transfert d'appel du standard et un projet de calendrier d'affluence téléphonique au standard est en cours d'élaboration.

Ces deux derniers taux ne peuvent que s'améliorer. Des appels mystères sont planifiés avant la fin du trimestre 2019 pour évaluer l'accueil téléphonique.

Qualité de l'accueil postal (courrier et courriel)

Parmi les 101 sondés, 24 usagers disent avoir contacté la préfecture par courrier ou par courriel et ont répondu au questionnaire portant accueil postal :

- 3 % des usagers affirment ne pas saisir la préfecture sur le SVE, saisine par voie électronique, ou le formulaire de contact. Il semble que les usagers sondés restent attachés au format papier.
- 96 % des usagers estiment que nos courriers et courriels sont visibles, clairs et correspondent à l'information recherchée.
- 88 % des usagers estiment que le délai de réponse est raisonnable.

Une enquête mystère sera réalisée en fin 2019 pour évaluer l'accueil postal.

Qualité accueil numérique/digital (internet et réseaux sociaux)

Parmi les 101 sondés, 45 usagers disent avoir consulté le site de la préfecture et ont répondu au questionnaire portant sur internet :

- 100 % des usagers estiment avoir trouvé facilement l'adresse de notre site internet.
- 90 % des usagers estiment être satisfait de notre site internet.
- 85 % des usagers estiment que les formulaires disponibles sur le site internet sont facilement téléchargeables.

- 73 % des usagers estiment que notre site semble clair s'agissant des titres (permis de conduire, carte grise, carte d'identité, passeport) et 67 % des usagers estiment que l'information est facile d'accès sur notre site. Le webmestre précise que le site n'est pas modulable localement, le cadre/l'ergonomie est fixé par la DICOM. Une refonte du site est prévue durant l'année 2020 s'inspirant du site régional Occitanie et pour tenir compte des applications smartphone/tablettes avec moins de visuel et un moteur de recherche inclus.

Parmi les 101 sondés, 12 usagers disent suivre notre compte Twitter et Facebook et 80 % des sondés ont répondu qu'ils étaient satisfaits des informations communiquées sur les réseaux sociaux.

Programme transparence

Le responsable qualité rappelle que dans le cadre de l'action publique 2022 (AP2022) l'administration s'engage à publier trimestriellement les résultats des indicateurs : délai de délivrance des CNI/Passeports, des cartes grise, des permis de conduire (Occitanie) et du taux d'appel aboutis (préfecture du Tarn-et-Garonne). Ces résultats sont affichés actuellement à proximité d'un point d'accès numérique de la préfecture et sont consultables sur le site internet départemental.

➤ Information sur l'amélioration des services existants :

Le responsable qualité rappelle la mise en place d'actions menées depuis la fin 2018 ou à mener selon un échéancier prévisionnel 2019/2020 et le canal visé. Il détaille le tableau ci-dessous :

Canal	Problème soulevé/ source	Propositions d'amélioration	Mise en place
Accueil physique	Confort et accessibilité espace d'accueil. Cf travaux de mise en conformité réglementaire	Amélioration éclairage, travaux plafond Une boucle auditive à l'accueil général Une balise sonore à l'entrée de l'accueil Trois box étrangers « assis » insonorisés Travaux espace toilette facilitant l'accessibilité Rampe d'escalier pour accéder au PAN	Derniers travaux terminés fin 2018
	Priorisation des personnes en situation de handicap et personnes en situation difficile	Formation agents d'accueil et bureau étrangers à la prise en charge du handicap	Le 16 mai 2019
	Réduire le temps d'attente des usagers du bureau des étrangers.	Élaboration de fiche explicative au pré-accueil pour éviter une attente guichet inutile.	En 2020
Accueil digital	Améliorer l'information des usagers dans ses démarches de titre	- Une Foire aux questions (FAQ) qui sera mise en ligne sur le site. - Numéro du serveur vocal interactif national 3400 démarche (titre hors étrangers)	JANVIER 2020 Le 13 novembre 2019
	Plages de RDV accessibles en ligne régulièrement saturées. Cf réclamation Urne 2019	- Repenser la stratégie multicanale des bureaux en charge de l'admission au séjour - Rendre compréhensibles l'information sur le site internet concernant la première demande et le renouvellement de titre	Premier trimestre 2020
	Offrir une démarche en ligne pour l'utilisateur sans se déplacer à la préfecture	Possibilité de candidater directement à l'obtention d'une médaille honorifique sur le site internet	En octobre 2019
Accueil téléphonique	Site ne semble pas claire s'agissant des titres (hors étrangers). Cf enquête de satisfaction 2019	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020	EN 2020
	Rendre l'information sur le site plus facile d'accès. Cf enquête de satisfaction 2019	Un projet de refonte du site par la DICOM est prévu en 2020	EN 2020
	Appel pas assez rapidement pris en compte. Cf enquête de satisfaction 2019	Projet de calendrier des affluences téléphoniques au standard. Ce calendrier sera publié sur le site internet pour informer l'utilisateur des pics et de l'attente afin de privilégier les périodes creuses	EN Janvier/février 2020

Monsieur le secrétaire général demande s'il y a des commentaires sur ces points d'amélioration. Ces derniers n'appellent pas d'observation des membres du comité.

➤ **Recueil des observations sur les courriers types/courriels types à destination des usagers :**

Monsieur le secrétaire général demande si tous les membres ont bien été destinataires des modèles types courriers/courriel et des accusés de réception types. Les membres confirment avoir été destinataires et n'ont pas d'observation particulière à apporter sur ces modèles types présentés.

➤ **Recueil des observations en matière de stratégie de communication sur les réseaux sociaux de la préfecture :**

Monsieur le secrétaire général demande si tous les membres sont familiarisés avec les comptes Tweeter et Facebook de la préfecture.

Monsieur Stéphane MICHELIN, Union Départementale des Associations Familiales de Tarn-et-Garonne, est très satisfait du compte Tweeter, en particulier, en raison de l'actualisation de l'information, celle-ci était régulière et visuelle (pictogrammes, émoticons).

Le webmestre précise que les alertes météorologiques (orages, inondations, tempêtes) et les visites officielles génèrent le plus de trafic et de partage entre les abonnés. Le relais d'une information nationale, gouvernementale et locale (commune, SDIS, gendarmerie et police) est prisé car les abonnés savent qu'ils disposent d'une information institutionnelle fiable.

Le webmestre rappelle que stratégiquement la préfecture communique régulièrement et rapidement via le communiqué de presse, le site internet et les réseaux sociaux (Facebook et Tweeter, Instagram) pour sensibiliser le plus grand nombre de façon réactive selon l'importance de l'évènement.

Factuellement, Monsieur le secrétaire général rappelle qu'en 2019 c'est la communication sur les arnaques pour des prestations d'isolement des maisons de particuliers à 1 euro qui a généré le plus de trafic durant cet été.

➤ **Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration pour répondre aux attentes des usagers :**

Les membres s'accordent pour dire que la préfecture assure une qualité de service rendu réputée. Les membres n'ont pas d'autres observations ni suggestions d'amélioration à énoncer.

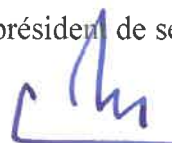
Monsieur le secrétaire général souligne la volonté d'associer les MSAP au sein du comité dans la mesure où la préfecture est tête de réseau. Au 1^{er} janvier 2020, il y aura cinq labellisations France service, parmi les quatorze MSAP publiques, labellisations qui en appelleront d'autres durant l'année 2020.

Monsieur le secrétaire général remercie les membres présents d'avoir participé à ce comité. Le prochain CLU se réunira probablement au dernier trimestre 2020 pour dresser le bilan de la démarche de labellisation Qual-e-pref et des résultats qualité obtenus.

Le responsable qualité transmettra le diaporama de présentation aux membres par messagerie. Ce diaporama sera annexé au compte rendu.

Tous les points ayant été évoqués sur ce bilan qualité annuel, la séance est levée à 16h30.

Le président de séance



Emmanuel MOULARD