

## Comité local des usagers de la Préfecture

Le 27 septembre 2022 s'est tenu dans les locaux de la direction des services départementaux de l'éducation nationale, le **comité local des usagers**. Cette réunion annuelle qui réunit des représentants d'associations (UDAF, Familles de France, UFC-Que Choisir) et du personnel de la Préfecture, a pour but de présenter le bilan qualité de l'année écoulée. Elle permet également de mettre en valeur les actions d'amélioration de qualité de service (principalement pour les cartes d'identité, les cartes de séjour et les passeports) ainsi que le déploiement du dispositif « services publics plus ».

A de rares exceptions près, les indicateurs qualité sont globalement bons, même si les services ont du faire face en 2021 à un afflux de demandes que nombre d'usagers avaient mis en sommeil ou repoussées durant la crise sanitaire en 2020. Ceci a eu pour effet direct d'allonger les délais de traitement des demandes mais les responsables ont réagi puisque 14 agents contractuels sont ou vont être recrutés pour « absorber » l'excès de demandes.

En marge des indicateurs imposés par le système qualité « Qual-e-pref » (la Préfecture du Cher fut une des premières en France à se lancer dans cette démarche de progrès), les contours du dispositif « services publics + » ont été présentés lors de cette réunion. Sans faire doublon avec la certification, ce dispositif s'appliquera à terme à tout service public et l'administration souhaite impliquer un maximum d'associations dans cette démarche.

*Gilles Audot*