



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA LOZÈRE

SECRETARIAT GÉNÉRAL
Bureau de la Gestion du
Personnel et de la Modernisation

Affaire suivie par
Christine ROGER
Responsable Qualité
☎ 04.66.49.66.99
christine.roger@lozere.gouv.fr

Mende, le **26 NOV. 2014**

RÉUNION DU COMITÉ LOCAL D'USAGER (CLU) - Mardi 04 novembre 2014

◆ COMPTE-RENDU ◆

Les membres du Comité Local d'Usager (CLU) se sont réunis le mardi 04 novembre 2014 à la salle des Commissions, rue du Faubourg Montbel – MENDE.

Cette réunion s'est tenue sous la présidence de Mme Marie-Paule DEMIGUEL, Secrétaire Générale de la préfecture de la Lozère.

Liste des participants

Au titre des représentants de l'administration

- Mme Myriel PORTEOUS, Directrice des Services du Cabinet
- M. Gérard CIROTTE, Directeur des Libertés Publiques et des Collectivités Locales
- Mme Evelyne BOUKERA, Chef de bureau du BTC
- M. Emmanuel RIBAS, Adjoint au Chef de Bureau du BBML
- Mme Géraldine BERNON, Chargée de Communication
- Mme Christine ROGER, Responsable Qualité

Au titre des associations de consommateurs et d'usagers

- M. Alain BOUCARDEY, Directeur par Intérim de l'AMF
- Mme Marie-Elisabeth COMBES, Présidente de l'UDCLCV
- Mme Nicole BOUSQUET, Présidente de l'AVF (Accueil Villes Françaises)
- Mme Nathalie HERMET, Chef de service de l'UDAF
- M. Jean-Didier NAUTON, Directeur de l'UDAF
- Mme Roselyne PORTAL, Chargée de Mission de l'APF
- M. CHALMETON, Président de la Fédération Nationale d'aide aux Travailleurs Handicapés
- Mme Isabelle NOYER, Secrétaire de la Fédération des Foyers Ruraux



ACCUEIL DU PUBLIC : *rue du faubourg Montbel, Mende*

Services administratifs : *du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

☎ : Préfecture de la Lozère – BP 130 – 48005 MENDE CEDEX

Site internet : www.lozere.gouv.fr

☎ : 04-66-49-60-00 – Télécopie : 04-66-49-17-23

Chambres consulaires

- M. Jean-Marc CHEVALIER, Chef de service du Développement Économique – CMA
- M. Mathieu RISSOAN, Conseiller Études et Projets – CCI

Absents excusés

- M. Guillaume LAMBERT, Préfet de la Lozère
- M. Frédéric DUMORTIER, Directeur de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale
- M. Armand SEBELIN, Président de l'Association Lozérienne Emploi Solidarité – ALOES
- M. Vincent PASQUALINI, Chef de Bureau du BGPM
- Mme Geneviève ITIER, Chef de Bureau du BBML
- M. Philippe MARTY, Chef de bureau du SIDSIC

Introduction

Mme la Secrétaire Générale souhaite la bienvenue à tous les participants en rappelant que cette réunion annuelle du Comité Local d'Usager (CLU) doit permettre de favoriser les échanges et la concertation entre les services et les usagers.

Elle rappelle également, l'engagement de la préfecture de la Lozère dans la démarche qualité et la nécessité d'apporter des solutions adaptées aux usagers.

Le CLU permettra de présenter aux représentants des usagers, les résultats des engagements des différents services dans le cadre de l'accueil physique, des indicateurs qualité, la restitution de l'enquête de satisfaction, ainsi que la communication mise en place relative aux Relais Services Publics, au sujet desquels, un débat se fera en fin de réunion.

Elle souligne l'importance que chaque représentant des usagers puisse intervenir à tout moment dans la discussion et donner son sentiment, avis et remarque sur un sujet qui pourrait l'interpeller.

Elle invite chacun d'entre eux à faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain.

Ordre du jour (4 intervenants)

- Historique de la démarche Qualipref  Christine ROGER
- Compte-rendu de l'audit de suivi du 16 juin 2014  Christine ROGER
- Actions d'amélioration sur l'année 2013-2014  Christine ROGER
Emmanuel RIBAS
- Site Internet Départemental de l'État  Géraldine BERNON
- Vers Qualipref 2.0 – Relations numériques (nouveau référentiel)  Christine ROGER
- Résultats des indicateurs qualité  Christine ROGER
- Restitution de l'enquête de satisfaction  Christine ROGER
- Suivi des réclamations  Christine ROGER
- Les Relais Services Publics  Evelyne BOUKERA
- Questions diverses / Échanges et débats

Historique de la démarche Qualité

Mme Christine ROGER, Responsable Qualité, rappelle brièvement l'historique de la démarche qualité à la préfecture de la Lozère avec un lancement en 2010. Ont suivi une certification en octobre 2011 et deux labellisations en juin 2013 et juin 2014. Mme ROGER précise que le respect et le suivi des engagements sont vérifiés chaque année lors d'un audit interne et d'un audit externe.

Compte-rendu de l'audit du 16 juin 2014

A l'issue de l'audit de suivi du 16 juin 2014, menée par AFNOR Certification, organisme indépendant mandaté par le Ministère de l'Intérieur, la préfecture de la Lozère a bénéficié de la reconduite de la labellisation « Qualipref », sous réserve du respect des engagements vérifiés chaque année lors d'un audit interne et d'un audit externe.

Dans le cadre de la labellisation, la préfecture de la Lozère, en complément du module « Accueil Général », a choisi cette année de mettre l'accent sur un deuxième module optionnel la « Délivrance des titres de séjours étrangers », le premier étant la « Délivrance de titres ».

A l'issue de l'audit, aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été retenue; aucun écart mineur ou majeur détecté.

L'auditeur a souligné neuf points forts relatifs à un accueil général physique convivial et professionnel. Pour faciliter les démarches des usagers, l'instauration d'un pré-accueil ainsi qu'une communication ciblée sur les Relais Services Publics ont été remarqués par l'auditeur.

Par ailleurs, celui-ci a souligné la compétence et la réactivité des agents de l'accueil et des guichets pour corriger les points répertoriés comme « sensibles » lors de l'audit.

Trois points sensibles ont néanmoins été signalés, dont deux en relation directe avec les personnes à mobilité réduite (toilettes de l'accueil peu adaptées et échec de la sonnette d'appel pour l'aide aux personnes à mobilité réduite).

Le troisième point relevait un manque de confidentialité au niveau des guichets.

Actions d'amélioration sur l'année 2013 - 2014

Plusieurs améliorations ont été faites au niveau de l'accueil sur site comme la séparation des guichets (demandé par l'auditeur). Ont aussi été installés un photocopieur à pièces à disposition des usagers ainsi qu'un défibrillateur dans le hall de l'accueil.

Les toilettes pour les personnes à mobilité réduites à l'accueil viennent d'être entièrement remis aux normes (demandé par l'auditeur).

La mise en place de la vidéo-surveillance à l'accueil est en cours d'installation et devrait être opérationnelle sous peu.

Afin d'augmenter le niveau de compétences dans la réponse à l'utilisateur et d'apporter plus de polyvalence et suppléance au sein de la structure, des formations ciblées ont été suivies par les agents des guichets et de l'accueil comme la formation « Accueil et gestion des conflits », « Réglementation immatriculation et permis de conduire », ainsi qu'une formation « Réseaux sociaux » suivie par Mme Géraldine BERNON, Chargée de communication.

L'instauration de la polyvalence au pré-accueil et la présence de vacataires aux guichets ont permis un service rendu à l'utilisateur efficient.

Il est à noter que des brochures sur l'accueil des étrangers et les Relais Services Publics ont été créées afin d'apporter un complément d'information à l'utilisateur.

Sie Internet Départemental de l'Etat (IDE)

Mme Géraldine BERNON, Chargée de la communication interministérielle, informe que suite à l'audit interne qui a eu lieu en avril 2014, a été créé, sur la page d'accueil, un bloc « Accueil - Horaires d'ouverture » pour un accès plus rapide aux informations concernant les horaires d'ouverture de la préfecture et plus particulièrement des guichets. Elle présente le site Internet de la Lozère et les derniers changements qui sont intervenus.

Un nouveau bloc « Démarches Administratives » vient d'être mis en place. C'est une démarche nationale; hormis quelques uns, tous les sites de France doivent bénéficier de cette modification ce jour. Ce changement s'opérera à compter du 05 novembre 2014 pour le site de la préfecture de la Lozère. A titre d'exemple, Mme BERNON présente la page d'accueil du site de la Préfecture des Landes.

Un module unique « Accueil Étrangers » a été créé. Ce nouvel outil doit permettre d'améliorer et de simplifier l'accueil des étrangers en préfecture, ce qui est une priorité du gouvernement. Ce module permet d'uniformiser l'information délivrée aux usagers étrangers sur l'ensemble du territoire national.

Les renseignements dispensés sont plus clairs, précis et correspondent aux cas les plus nombreux qui se présentent aux guichets des préfectures et sous-préfectures comme les demandes de titres de séjour, les demandes d'asile, le regroupement familial, les voyages d'enfant mineur étranger ainsi que l'accès à la nationalité française.

La possibilité d'intégrer un module « Prise de Rendez-vous » est offerte, mais encore à l'étude pour la préfecture de la Lozère.

Six autres démarches imposées sont elles aussi en lien direct: immatriculation, certificat de non-gage, professions réglementées, permis de conduire, passeport et carte nationale d'identité.

Trois autres démarches administratives peuvent également être disponibles en lien direct. La préfecture de la Lozère a choisi:

- 1- Télépac
- 2- Manifestation sur la voie publique
- 3- Saisir le défenseur des droits.

Des fonctionnalités modernes permettent à l'internaute de consulter et d'imprimer l'ensemble des contenus mis à sa disposition sur le site.

Mme Géraldine BERNON rappelle, par ailleurs, que les services de l'État en Lozère sont également présents sur Twitter depuis septembre 2013 et Facebook depuis septembre 2014.

Elle précise que les services de l'État ont choisi d'être présents sur les réseaux sociaux afin de diffuser l'actualité du Préfet et des services de l'État aux citoyens, de relayer les politiques du gouvernement, la volonté d'atteindre de nouveaux publics, mais aussi de disposer d'un moyen de communication très rapide en cas de crise.

Elle termine en précisant que le site Internet de la Lozère est mis à jour quotidiennement.

Qualipref 2.0 - Relations numériques

Mme Christine ROGER signale qu'un nouveau référentiel « Qualipref 2.0 » doit être diffusé d'ici peu et qu'il présentera, entre autre, un élargissement de l'offre de service dématérialisée pour l'utilisateur.

Cela se traduira par une information uniformisée et accessible à tous avec la possibilité de prise de rendez-vous en ligne pour les étrangers, des envois par sms de convocations ou d'informations pour la complétude des dossiers, la remise de titres, ainsi qu'une présence renforcée sur les réseaux sociaux.

L'objectif de QUALIPREF 2.0 est de généraliser, à terme, ces pratiques sur l'ensemble du territoire.

Les indicateurs qualité

Les indicateurs qualité tendent à démontrer la qualité du service rendu à l'utilisateur en fonction des objectifs qui ont été fixés. Ci-dessous, quelques chiffres:

■ Relations dématérialisées avec l'utilisateur

- Taux de réponses aux courriels dans les 5 jours ouvrés → 92.86 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel → 1.91 jours
- Taux de réponse aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés → 72.88 %

■ Indicateurs téléphoniques

- Taux d'appels perdus au niveau du standard → 0.19 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « circulation » → 19.56 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « CNI - Passeport » → 4.04 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « Étrangers » → 7.04 %

Mme Christine ROGER souligne que le pourcentage élevé du taux d'appels perdus sur la ligne dédiée « circulation », soit 19.56 %, est dû à un dérèglement du logiciel de comptage; ce chiffre n'est en rien le reflet des résultats habituellement obtenus sur une année .

A titre d'exemple, Mme ROGER donne la moyenne obtenue à ce jour sur les trois premiers trimestres de 2014, à savoir un taux d'appels perdus de 1.87 % .

■ Délais délivrance de titres

- Délai moyen de traitement demandes cartes grises (en temps différé) - IM 344 → 2.49 jours
- Délai moyen de traitement demandes permis de conduire (en temps différé) - IM 361 → 4.06 jours
- Délai moyen de traitement des passeports - IM 342 → 1.5 jours
- Délai moyen de traitement des CNI - IM 341 → 2.91 jours

A noter, le délai moyen de délivrance ou de traitement des demandes de cartes grises et des permis de conduire en temps réel est de 8.70 minutes.

■ Délais de traitement des réclamations

Le délai moyen de réponse aux réclamations pour l'année 2013 est de 4.33 jours contre 6.33 jours pour l'année 2012, soit une amélioration de 2 jours.

La Secrétaire Générale souligne les bons résultats obtenus tout au long de l'année 2013.

Synthèse de l'enquête de satisfaction

Une enquête annuelle de satisfaction a été réalisée au mois de juin 2014 sur un panel de 150 personnes. **Les résultats sont communiqués par affichage dans le hall et sur le site Internet.**

Il en ressort que la satisfaction globale de l'accueil sur site à la préfecture de la Lozère (physique et téléphonique) se situe entre 98 % et 100 %.

■ Quelques suggestions faites par les usagers pour améliorer l'accueil sur site:

- Horaires d'ouverture plus souples (12h15 / 12h30) → 15 %
- Parking avec plus de places de stationnement → 9 %
- Guichet titres adapté aux PMR → 2/2 personnes
- Une meilleure signalétique pour se rendre à la préfecture (site Montbel) → 25 %

Les Relais Services Publics (RSP)

Mme Evelyne BOUKERA, Chef de Bureau des Titres et de la Circulation, informe les représentants des usagers qu'une large communication a été mise en place à partir du deuxième trimestre avec la mise à disposition d'un flyer qui indique les coordonnées, les horaires d'ouverture des RSP, ainsi que les différents sites et numéros dédiés permettant d'effectuer des démarches en ligne.

Elle expose les différents problèmes que peuvent rencontrer les usagers dans le cadre de leurs démarches administratives et rappelle qu'il y a plusieurs types d'usagers: ceux qui viennent parfois de loin pour une seule demande, l'utilisateur autonome qui, parfois, peut tomber sur des sites frauduleux, celui qui a un dossier incomplet, etc... Dans tous les cas de figure, une solution supplémentaire aurait pu s'offrir à eux s'ils avaient eu connaissance de l'existence des RSP.

C'est à travers ces faits qu'elle rappelle la mission des Relais Services Publics qui est d'apporter des réponses de proximité à tous les usagers, les aider dans la compréhension et l'utilisation des procédures ou dans la constitution d'un dossier administratif, ainsi que d'accompagner ceux-ci dans leurs démarches administratives, comme par exemple, pour l'obtention d'une carte grise ou d'un permis de conduire.

La mission principale d'un RSP, étant en milieu rural, de faciliter l'accès à une palette de services administratifs.

Elle insiste sur le fait de bien dissocier l'action des mairies où l'utilisateur peut déposer un dossier papier, retirer les cerfas métiers, obtenir des informations relatives à sa situation, à charge pour la mairie de contrôler et transmettre le dossier en préfecture, et celle des RSP.

Mme BOUSQUET, de l'association AVF, signale qu'il est parfois difficile de « s'y retrouver » au vu des informations divergentes qui peuvent être fournies par les deux organismes. Elle est appuyée dans ses propos par Mme COMBES de l'UDCLCV qui relate la situation d'un usager à qui l'on a donné des renseignements contradictoires à plusieurs reprises, induisant celui-ci en erreur, d'où un mécontentement significatif de cette personne.

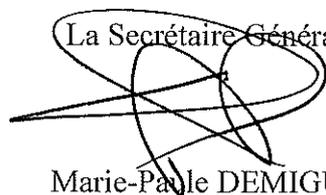
M. CIROTTE, Directeur du bureau des Libertés Publiques et des Collectivités Locales, intervient pour expliquer les rôles exacts que doivent avoir les mairies et les RSP dans leurs domaines respectifs envers les usagers. Il rappelle que les RSP n'ont pas vocation à se substituer aux mairies et inversement, mais qu'au contraire, ils se doivent d'être complémentaires.

Mme Evelyne BOUKERA, appuyée par la Secrétaire Générale, rappelle donc la nécessité de mettre en place une communication plus efficace afin de palier ce genre de problème. Elle invite les mairies à faire un travail de communication et à bien définir la répartition des tâches de chacun auprès des usagers. Une coordination efficace et productive se doit d'être rapidement installée.

Conclusion

La Secrétaire Générale conclut cette réunion en remerciant tous les participants pour leur présence. Elle souhaite également qu'un dialogue s'instaure entre la Préfecture et les représentants des usagers afin de finaliser la communication sur les RSP qui sera renouvelée dans les semaines à venir, notamment par le biais de l'association des Maires de France.

Elle rappelle l'importance de cette démarche et invite chacune des parties représentées à nous faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain et à émettre toute suggestion utile à l'utilisateur.

La Secrétaire Générale

Marie-Paule DEMIGUEL