



PREFET DE LA LOZERE

**SECRETARIAT GÉNÉRAL**

Bureau du Budget des  
Moyens et de la Logistique

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

Mende , le **30 OCT. 2013**

**RÉUNION DU COMITÉ LOCAL D'USAGERS (CLU)**  
**Vendredi 18 octobre 2013**

**- Compte-rendu -**

**Les membres du comité local d'usagers (CLU) se sont réunis le vendredi 18 octobre 2013 à 09h30 à la salle des commissions, rue faubourg Montbel – MENDE.**

Cette réunion s'est tenue sous la présidence de M. Guillaume LAMBERT, Préfet de la Lozère.

**Liste des participants**

**Au titre des représentants de l'administration**

- Mme Marie-Paule DEMIGUEL, Secrétaire Générale
- M. Gérard CIROTTE, Directeur des libertés publiques et des collectivités locales
- M. Vincent PASQUALINI, Chef de bureau du BRH
- Mme Evelyne BOUKERA, Chef de bureau du BTC
- M. Philippe MARTY, Chef de bureau du SIDSIC
- Mme Géraldine BERNON, Chargée de communication
- Mme Christine ROGER, Responsable qualité

**Au titre des associations de consommateurs et d'usagers**

- Mme Emmanuelle BAUDIN, Directrice de l'ADM
- Mme Marie-Elisabeth COMBES, Présidente de l'UDCLCV
- Mme Nicole BOUSQUET, Présidente de l'AVF (accueil villes françaises)
- M. Roger AMOUROUX, Vice-président de l'UDAF
- M. Raymond CHALMETON, Président de la fédération nationale d'aide aux TH
- M. Jean-Luc AIGOUY, Président de la fédération des foyers ruraux de la Lozère
- M. Paul CASTANIER, Président de la fédération des Aînés Ruraux de la Lozère
- M. Frédéric DUMORTIER, Directeur de la Maison de l'Emploi et de la cohésion sociale

**Chambres consulaires**

- M. RISSOAN, Conseiller études et projets de la CCI

## **Introduction**

Le Préfet accueille les participants et souligne l'importance de cette réunion qui doit être un lieu d'échanges et permettre de favoriser la concertation entre les services et les usagers dans le but d'améliorer la qualité du service rendu et d'apporter ainsi des solutions adaptées.

Il rappelle l'obligation de suivre les engagements de la démarche Qualité dans les services de l'État et significativement en préfecture, labellisée Qualipref.

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 synthèse des enquêtes de satisfaction et du suivi des réclamations.

## **Ordre du jour (4 intervenants)**

- |                                                                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| - nouveau référentiel « Qualipref »                                                | Christine ROGER    |
| - compte-rendu de l'audit du 17 juin 2013                                          | Géraldine BERNON   |
| - nouveau site Internet IDE                                                        | Géraldine BERNON   |
| - les indicateurs qualité                                                          | Christine ROGER    |
| - le suivi des réclamations                                                        | Christine ROGER    |
| - synthèse de l'enquête de satisfaction                                            | Christine ROGER    |
| - les actions d'amélioration sur l'année 2012 + les perspectives pour l'année 2013 | Vincent PASQUALINI |
| - les formations                                                                   | Vincent PASQUALINI |
| - l'accueil sur site                                                               | Vincent PASQUALINI |
| - présentation du réseau des RSP (relais des services publics)                     | Frédéric DUMORTIER |
| - diaporama                                                                        | Frédéric DUMORTIER |

## **Le référentiel « Qualipref »**

Le référentiel « Qualipref » décrit l'ensemble des engagements pris vis à vis des usagers et les dispositions d'organisation mises en place afin de les respecter.

### Les 4 composantes de la démarche qualité :

- L'écoute des usagers et la prise en compte de leurs attentes en termes de service rendu
- La formalisation des procédures avec la mise en place d'un système de mesures des résultats
- L'amélioration continue du dispositif
- L'implication de la direction et l'adhésion du personnel et sa participation à la mise en œuvre

Les dispositions d'organisation et de pilotage permettent de garantir le respect des engagements pris envers les usagers et d'améliorer les résultats par un contrôle constant et une mise en œuvre d'actions correctrices en cas de nécessité.

### **A noter :**

**Evolution prochaine du référentiel :** QUALIPREF 2 deviendra ainsi QUALIPREF 2.0, en intégrant notamment des services pour l'utilisateur tels que des portails internet standardisés, la prise de rendez-vous en ligne, des informations transmises par SMS notamment lors de la remise de titres, une présence renforcée sur les réseaux sociaux etc...

**L'objectif de Qualipref 2.0 est de généraliser ces pratiques sur l'ensemble du territoire.**

M. PASQUALINI présente les différentes formations qui ont été mises en place notamment au niveau de l'accueil des guichets comme la formation fraude pour tous les agents SIV, ainsi que les améliorations qui ont été faites au niveau de l'accueil sur site (signalétique accueil renforcée, borne Internet en libre accès, nombreuses informations affichées dans le hall, création d'espaces d'écriture et la réorganisation du pré-accueil et des guichets).

**Compte-rendu de l'audit du 17 juin 2013**

**Nouveau contexte**: depuis le 04 février 2013, modification des plages horaires d'accueil physique et téléphonique, des guichets cartes grises, permis de conduire et séjour des étrangers. Pour une meilleure information du public, les délais moyens d'attente sont portés à la connaissance des usagers, par voie d'affichage dans le hall d'accueil du public et sur le site Internet.

**A l'issue de l'audit de passage du 17 juin 2013**, menée par AFNOR Certification, organisme indépendant mandatée par le Ministère de l'intérieur, **la préfecture de la Lozère a bénéficié de la reconduction de la labellisation « Qualipref » pour une période de 3 ans**, 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 obligatoire « Accueil général », a choisi de mettre l'accent sur le module optionnel « la délivrance de titres », incluant la lutte contre la fraude.**

Ces deux modules portent sur les conditions d'accueil physique, téléphonique, la qualité de nos prestations et de l'accueil des usagers.

A l'issu de l'audit, aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été retenue; aucun écart majeur détecté. L'auditeur a souligné notre volonté de constante amélioration.

Les points forts sont relatifs à un accueil physique convivial et professionnel, une volonté de transparence et d'amélioration, de nombreux aménagements réalisés, un accueil général plus fonctionnel ainsi qu'un nouveau site Internet plus simple et ergonomique.

Ont aussi été soulignés, le respect de la Charte d'utilisation du Label ainsi que la prise en compte de la satisfaction des usagers par la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Un point sensible a cependant été soulevé concernant la traçabilité des mails. Il est à noter que le transfert des données de l'ancien site Internet vers le site Internet IDE a provoqué quelques pertes qu'il n'a pas été possible de maîtriser.

**Nouveau site Internet IDE**

**Les enjeux de ce nouveau site Internet** sont d'améliorer la cohérence et l'harmonie de la présence de l'État sur Internet avec un **modèle de site départemental unique** pour les services de l'État construit dans le respect des directives de la nouvelle charte IDE.

**Améliorer la qualité de l'information délivrée, notamment à destination des usagers**: pour tenir compte des engagements de la démarche Qualipref comme :

- Les enquêtes de satisfaction
- Les horaires d'ouverture des services

Mme Géraldine BERNON souligne et démontre que le nouveau site Internet est plus simple d'utilisation et attractif. Cela répond à Mme COMBES de l'UDCLCV, qui avait soulevé le problème qu'elle avait dans ses recherches sur l'ancien site.

## **Les indicateurs qualité**

Les indicateurs qualité tendent à démontrer la qualité de service en fonction des objectifs qui ont été fixés. Certains sont le résultat des enquêtes de satisfaction (ci-dessous, quelques chiffres).

### ► **Relations dématérialisées avec l'utilisateur:**

- Taux de réponses aux courriels dans les 5 jours ouvrés → 91,34 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel → 2,82 jours
- Taux de mise à jour du site Internet → 100 %

\* Le taux de réponse aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés reste plus mitigé → 85 %

### ► **Indicateurs téléphoniques:**

- Taux d'appels perdus au niveau du standard → 0,98 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « circulation » → 5,66 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « CNI - passeport » → 8,74 %

### ► **Délais de délivrance des titres:**

- Délai moyen de traitement des cartes grises (en temps réel) → 9,36 minutes
- Délai moyen de traitement des cartes grises (en temps différé) → 1,5 jours
- Délai moyen de traitement des permis de conduire (en temps réel) → 6,78 minutes
- Délai moyen de traitement des permis de conduire (en temps différé) → 1,75 jours
- Délai moyen de traitement des passeports → 1,27 jours
- Délai moyen de traitement des CNI → 2,45 jours

► **Délai de traitement des réclamations:** la préfecture apporte une réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours ouvrés et dans un délai moyen de 6,33 jours.

## **Synthèse de l'enquête de satisfaction**

Une enquête annuelle de satisfaction a été réalisée au mois de juin 2013 sur un panel de 150 personnes. **Les résultats sont communiqués par affichage dans le hall et sur le site Internet.**

Il est à préciser que cette enquête a été effectuée dans un nouveau contexte :

\*Mise en place de nouveaux horaires depuis le 04 février 2013, avec une ouverture des guichets uniquement le matin et fermés le mercredi toute la journée

\*Mise en place d'un pré-accueil physique destiné à vérifier que l'utilisateur dispose bien de tous les documents nécessaires avant son orientation vers les guichets où sa demande sera traitée.

► **Accueil physique :** malgré les changements d'horaires survenus, le pourcentage d'utilisateurs satisfaits de l'accueil est en augmentation. Il est à noter que 15 % des utilisateurs se sont révélés mécontents de ces nouvelles plages horaires. Un travail de communication a été effectué auprès des utilisateurs par le biais des médias et affichage (mairies, organismes administratifs, ...).

► **Fréquentation du site Internet :** Il ressort de cette enquête que celle-ci est en très nette augmentation : en juin 2012, 11 % des utilisateurs contre 35 % en juin 2013.

► **L'identification des services** est passée de 56 % en 2012 à 94 % en 2013 (signalétique au niveau de l'accueil renforcée)

## **Les relais des services publics**

Monsieur DUMORTIER de la MDE explique qu'un relais service public est un espace d'accueil animé par un agent communal ou intercommunal, chargé d'accueillir, d'orienter et d'aider dans les démarches avec les administrations et les organismes publics.

La mission d'un relais de Services Publics est, en milieu rural, de faciliter l'accès à une palette de services administratifs.

## **Le relais :**

- ▶ Vous informe et vous facilite l'usage des procédures, prépare et organise les rendez-vous avec les spécialistes placés auprès des services et organismes partenaires
- ▶ Vous aide à la constitution de dossiers administratifs
- ▶ Vous accompagne dans l'usage des nouvelles technologies de communication mis à disposition

**En Lozère**, 10 relais de service public (sur les bassins de vie de Saint Chély-d'Apcher, Fournels, Marvejols, Le Massegros, Meyrueis, Langogne, Mende, Villefort, Le Pont de Montvert et Florac) ont été mis en place depuis septembre 2010 en s'appuyant sur des plates-forme existantes de la maison de l'emploi et de la cohésion sociale (MDECS).

## **Conclusion**

Les représentants des usagers informent de la difficulté que peuvent avoir les usagers à se rendre aux guichets de délivrance de titres de la préfecture depuis les changements d'horaires, d'où l'importance des relais de services publics.

Mme BOUKERA (chef de bureau BTC) alerte sur les sites frauduleux qui proposent des délivrances de titres à des tarifs élevés, sans certitude d'obtenir le titre demandé. Elle propose aussi un partenariat plus approfondi avec les représentants des associations, afin que les informations circulent mieux.

Mme DEMIGUEL souhaite également qu'il y ait plus de proximité avec les associations en lien direct avec les usagers, ainsi qu'avec l'association des maires.

En conclusion, elle invite chacun d'entre eux à nous faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain et à émettre toute suggestion qu'ils jugeraient utile pour les usagers.

Le Préfet



Guillaume Lambert

