



PRÉFET DE LA LOZÈRE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

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

Mende, le **04 JAN. 2017**

RÉUNION DU COMITÉ LOCAL D'USAGER (CLU) – Mardi 08 novembre 2016

◆ COMPTE-RENDU ◆

Les membres du Comité Local d'Usager (CLU) se sont réunis le mardi 08 novembre 2016 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 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 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. Raymond CHALMETON, Président de la Fédération Nationale d'aide aux T.H
- M. Pierre BERBON, association Génération Mouvements – Aînés ruraux
- M. Vincent LOUVEAU, Directeur de l'AMF
- M. Paul CLAVEL, Chargé de mission de MDECS

Chambres consulaires

- M. Jean-Marc CHEVALIER, Chef de service du Développement Économique – CMA



ACCUEIL DU PUBLIC : *rue du faubourg Montbel, Mende*
Services administratifs : du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
Le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

✉ : 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

Absents excusés

- M. Hervé MALHERBE, Préfet de la Lozère
- Mme Nadine MONTEIL, Directrice des services du Cabinet
- M. Nicolas PERON, Directeur LPCL
- Mme Geneviève ITIER, Chef de Bureau du BBML
- M. Mathieu RISSOAN, Conseiller études et projets de la CCI
- M. Armand SEBELIN, Président de l'ALOES
- Mme Marie-Elisabeth COMBES, Présidente de l'UDCLCV
- M. Rémi de MONTAIGNE, Directeur de la Fédération des Foyers Ruraux
- Mme Nicole BOUSQUET, Présidente de l'AVF

Introduction

Mme la Secrétaire Générale souhaite la bienvenue à tous les participants et les remercie de leur présence 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 présente l'ordre du jour et les différents intervenants référents dans chacune de leur catégorie.

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, ainsi que la restitution de l'enquête de satisfaction.

Dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG), l'évolution de la préfecture sera présentée aux représentants des associations, et un rappel sera fait sur le rôle primordial qu'auront les Maisons de Services au Public (MSAP) dans l'avenir.

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 (3 intervenants)

- Rappel du compte-rendu de l'audit « Qualipref 2 » de 2015
- Restitution de l'enquête de satisfaction – Juin 2015
- Résultats des indicateurs qualité
- Suivi des réclamations
- Analyse des courriers-types – Retours 2015
- Formations – Rappel sur l'année 2015
- Actions d'amélioration – Accessibilité des PMR

Christine ROGER

Plan préfectures Nouvelle Génération – PPNG

- Evolution de la préfecture ————— Evelyne BOUKERA
- Les Maisons de Services au Public (MSAP) ————— Paul CLAVEL
- Questions diverses / Échanges et débats

Rappel du compte-rendu de l'audit du 29 septembre 2015

Mme Christine ROGER, Responsable Qualité, rappelle brièvement que la labellisation obtenue lors de l'audit initial le 29 septembre 2015 est basée sur le nouveau référentiel «Qualipref 2.0», et cela pour une durée de trois ans. 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.

Toutefois, elle souligne qu'en raison du PPNG, les audits de contrôle sont à l'heure d'aujourd'hui momentanément suspendus.

A l'issue de l'audit initial du 29 septembre 2015, menée par AFNOR Certification, organisme indépendant mandaté par le Ministère de l'Intérieur, la préfecture de la Lozère a bénéficié de la labellisation «Qualipref 2.0».

Dans le cadre de la labellisation Qualipref 2.0, la préfecture de la Lozère, en complément du module obligatoire «Relation générale avec les usagers», avait repris les modules «Délivrance des titres» et «Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers».

A l'issue de l'audit, aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été retenue.

L'auditeur a souligné cinq points forts: un accueil général physique et téléphonique convivial et professionnel, une prise en charge extrêmement rapide de l'utilisateur aux guichets, la mise en place de deux réseaux sociaux avec une communication active sur Facebook et Twitter, la mise en route du module «prise de rendez-vous» pour le service étrangers ainsi que l'intégration des Maisons de Services au Public (MSAP) dans le périmètre de la délivrance des titres.

Pour faciliter les démarches des usagers, l'instauration d'un pré-accueil a été remarqué par l'auditeur.

Une piste de progrès a été signalée relative à un dépassement anormal du délai de réponse à un mail d'un usager qui fut de 22 jours ouvrés, le délai exigé étant de cinq jours ouvrés.

Par ailleurs, lors de l'audit, une note relative à la signalétique d'accès à la préfecture a été relevée par l'auditrice, estimant que l'insuffisance de panneaux d'orientation dès l'entrée de Mende ne répondait pas aux besoins d'orientation et d'information des usagers.

Mme ROGER précise qu'un courrier avait été adressé, le 28 octobre 2015, au Maire de Mende afin de lui signaler ce problème soulevé par l'auditrice ainsi que par les usagers lors de l'enquête de satisfaction annuelle effectuée au mois de juillet de cette année. Toutefois, sans réponse à ce jour des services de la mairie, un nouveau courrier a été adressé au Maire de Mende.

Synthèse de l'enquête de satisfaction

Une enquête annuelle de satisfaction a été réalisée au mois de juin 2016 sur un panel de 150 personnes.

Les résultats sont communiqués par affichage dans le hall et sur le site Internet de la Lozère.

Il en ressort que la satisfaction globale de l'accueil sur site à la préfecture de la Lozère (physique et téléphonique) est pour l'année 2016 de l'ordre de 100 %.

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

- Horaires d'ouverture plus souples (12h15 / 12h30) → 19 %
- Parking avec plus de places de stationnement → 3 %
- Machine à boissons → 1 %
- Une meilleure signalétique pour se rendre à la préfecture (site Montbel) → 12 %

Les indicateurs qualité – Année 2015

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 → 93 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel → 2.2 jours
- Taux de réponse aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés → 88.28 %

■ Indicateurs téléphoniques

- Taux d'appels perdus au niveau du standard → 0.20 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « circulation » → 1.74 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « CNI - Passeport » → 0.49 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « Étrangers » → 1.72 %

■ Délais délivrance de titres

- Délai moyen de traitement demandes cartes grises (en temps différé) - IM 344 → 1.16 jours
- Délai moyen de traitement demandes permis de conduire (en temps différé) - IM 361 → 3.48 jours
- Délai moyen de traitement des passeports - IM 342 → Suspendu en 2015
- Délai moyen de traitement des CNI - IM 341 → 2.41 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 respectivement 9.56 minutes et 4.85 minutes.

■ Délais de traitement des réclamations

Le délai moyen de réponse aux réclamations pour l'année 2015 est de 1 jour. Il est à souligner qu'une seule réclamation a été répertoriée.

Rappel des formations effectuées – Année 2015

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, de l'accueil et du standard, comme les formations suivantes :

- «Réglementation immatriculation et permis de conduire»
- «b-a-BA du droit des étrangers» suivie par les agents des titres, de l'accueil et du standard téléphonique.
- Module « prise de rendez-vous » sur Internet

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

Par ailleurs, une formation intitulée « Découverte des sources d'information pour les titres de la circulation, permis de conduire et immatriculation » a été programmée à l'attention des agents des mairies, des MSAP afin qu'ils puissent renseigner de façon plus précise les usagers.

Analyse de la qualité rédactionnelle des courriers-typés – Retours CLU 2015

| Qualité rédactionnelle | Résultats de l'analyse | Observations |
|--|------------------------|--|
| Identification de l'administration émettrice du courrier | 100% | X |
| Identification du service et/ou de l'agent en charge du dossier | 100% | X |
| Coordonnées de l'interlocuteur (téléphone, courriel) | 100% | X |
| Infos pratiques - Pied de page (adresse postale, standard téléphonique, site internet, horaires) | 100% | X |
| Date | 100% | X |
| Simplicité du langage | 75% | Certains mots risquent de ne pas être compris |
| Clarté de l'information | 50% | Manque de simplicité dans le langage parfois |
| Correction orthographique et syntaxique | 50% | Ponctuation parfois mal utilisée dans le texte |
| Cohérence logique des éléments d'information | 50% | Aucun commentaire |

Actions d'amélioration sur l'année 2015-2016

Plusieurs améliorations ont été faites en 2015 au niveau de l'accueil sur site comme l'installation de panneaux de discrétion au niveau des guichets titres et immatriculation. Ont aussi été installés une vidéo-surveillance à l'accueil ainsi qu'une climatisation au service des étrangers.

Mme Christine ROGER souligne les travaux effectués pour recevoir dans de bonnes conditions les personnes à mobilité réduite. Pour cela, elle rappelle que la loi du 11 février 2005, dite « loi handicap » impose que tous les Etablissements Recevant du Public (ERP) disposent d'un diagnostic accessibilité et soient accessibles à tous les usagers et ce, quel que soit le type de handicap.

A la préfecture de la Lozère, des équipements et une organisation appropriée avaient déjà été mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite, comme:

- Ascenseurs adaptés
- Ouverture des portes par l'agent d'accueil lorsque la sonnette extérieure est enclenchée
- Déplacement de l'agent d'accueil et/ou du guichet pour se mettre à la portée de l'usager
- Banque d'accueil adaptée
- Tapis d'entrée adapté au passage des personnes en fauteuil roulant changé en 2015.

Toutefois, afin d'améliorer l'accès à nos services pour les personnes à mobilité réduite, un diagnostic a été réalisé courant 2015 par les autorités compétentes (DDT) dans plusieurs services de l'Etat en Languedoc-Roussillon dont la préfecture de la Lozère.

La mise en place d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) pour l'amélioration de l'accès à nos services a été programmée en 2015.

La totalité des travaux de mise en conformité du site de Montbel sera réalisé dans sa totalité sur l'année 2016 (voir tableau ci-dessous).

| Type travaux extérieurs | | Echéance 2016 |
|---|---|---------------|
| - Stationnement visiteur : reprise peinture du sol | | Fait |
| - Mise en place de signalisation verticale au stationnement | | Fait |
| - Mise en place d'une bande de guidage adaptée du stationnement jusqu'à l'entrée | | Fait |
| - Remplacement de la grille de récupération des eaux de pluie | | Fait |
| - Marquage des vitrage – Pose d'une bande adhésive sur les parois vitrées | | Fait |
| Type travaux intérieurs | | Echéance 2016 |
| Banque d'accueil | - Mise en place d'une tablette pour personne en position assise conforme aux normes | novembre |
| | - Service étrangers : ajout d'un plan de travail conforme | novembre |
| - Pose de bandes d'éveil à la vigilance sur tous les paliers | | Fait |
| - Ajout d'une deuxième main courante dans les escaliers | | novembre |
| - Contraster les premières et les dernières contremarches | | Fait |
| - Ajout d'un dispositif pour aider à fermer les portes des toilettes du rez-de-chaussée | | Fait |
| Achats équipement | | 2015 – 2016 |
| - Boucle d'induction magnétique mobile à l'accueil | | 2016 |
| - Installation de la climatisation au service étrangers | | 2015 |
| - Tapis d'entrée adaptés au passage des personnes en fauteuil roulant | | 2015 |

Mme ROGER souligne qu'à l'heure d'aujourd'hui, l'automatisation des portes d'entrée de la préfecture n'a pas été retenue dans les travaux prioritaires à réaliser

Plan Préfecture Nouvelle Génération - PPNG

Mme la Secrétaire Générale rappelle qu'il s'agit d'une réforme d'ampleur du service public qui complète la réforme territoriale engagée depuis le début du quinquennat actuel.

L'objectif du PPNG présenté par la Ministre de l'intérieur, est d'inscrire les préfectures dans l'avenir des territoires, en repensant les missions et en mobilisant les nouvelles technologies. Cet objectif a pour but de réduire voire supprimer les déplacements des usagers grâce aux téléprocédures.

Le PPNG poursuit donc un double objectif :

- Offrir aux usagers un service public de meilleure qualité avec des services mieux organisés et des prestations modernisées, notamment grâce à l'utilisation des nouvelles technologies
- Renforcer les 4 missions prioritaires des préfectures et des sous-préfectures, à savoir, la gestion des crises, la lutte contre la fraude documentaire, l'expertise juridique et le contrôle de légalité ainsi que la coordination territoriale des politiques publiques

En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures, le PPNG prévoit de réformer profondément d'ici 2017, les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et le certificat d'immatriculation.

Précisions et développement de Mme Evelyne BOUKERA, Chef du BTC

La création de 40 plateformes régionales: ou Centre d'Expertise Régional et Territorialisé (CERT) réparties sur tout le territoire français dont 5 en Occitanie et un site national spécialisé (diaporama de la carte des 40 futures plateformes d'instruction des demandes de titres hors Ile-de-France).

1- Les évolutions attendues:

Les nouvelles modalités

Certificat d'immatriculation (ex-cartes grises) : le développement des téléprocédures remplacera progressivement la transmission papier auprès des cinq plateformes SIV constituées. Un plus grand nombre d'opérations d'immatriculation pourra également être effectué par les professionnels de l'automobile (garagistes, huissiers, assurances)

Permis de conduire : la dématérialisation de la quasi -totalité des demandes de permis est engagée et les auto-écoles seront associées à cette démarche. Les demandes seront ensuite instruites au sein des 18 centres de ressources créés

CNI et passeports : l'utilisateur continue à s'adresser au réseau des mairies mais la procédure CNI est unifiée avec celle des passeports. Des plateformes interdépartementales sont constituées pour valider, superviser la procédure et prévenir la fraude - La demande s'effectuera dans les mairies équipées de dispositifs de recueil, quel que soit le lieu de domicile de l'utilisateur

2- Les procédures dématérialisées:

- Pré-demande en ligne de CNI et passeport, timbre dématérialisé
- CG : duplicata en février, changement adresse, cession, immatriculation en juillet, d'autres procédures en octobre
- PC : demande duplicata, résultats examen, télé-points, code, inscription examen, d'autres procédures à venir

3- Le calendrier:

- CNI-passeports : février-mars 2017
- PC : novembre 2017
- CG : novembre 2017

4- L'accompagnement des usagers:

Plusieurs solutions sont mises en œuvre pour orienter, informer, appuyer la démarche, assister l'utilisateur :

- Les usagers autonomes : Internet
- Les usagers ayant Internet mais peu autonomes : guides mis à disposition ou mairies, MSAP, bornes, autres services associatifs
- Les usagers sans Internet ou ne sachant pas s'en servir : MSAP, préfecture (service civique)

CNI: les mairies pourront faire l'accompagnement pour compléter une demande de CNI ou de passeport en ligne

CG: les MSAP poursuivront l'accompagnement existant et développeront encore leurs champs d'intervention : mise à disposition du matériel, accompagnement léger, faire à la place

PC: les auto-écoles feront les enregistrements des premières demandes, mais aussi un accompagnement dans les procédures dématérialisées par les MSAP

Provisoirement la préfecture guidera les usagers vers les procédures dématérialisées avec la création d'un accueil téléphonique: Centre de Contact Citoyen.

Mme Christine ROGER précise que l'ensemble des nouvelles procédures « PPNG » seront identifiées par une identité graphique immédiatement identifiable et reprendront les codes officiels. Les messages d'information feront l'objet d'une diffusion nationale et régionales sur différents supports :

- Kit de communication à destination des préfectures et de leur service de communication
- Médias / Internet / Réseaux sociaux / Espaces publicitaires

Maisons de Services Au Public (MSAP)

M. Paul CLAVEL de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale rappelle que la mission des MSAP 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. Le nombre des MSAP s'élèvent à 9 à l'heure d'aujourd'hui, avec l'ouverture à venir d'une MSAP à Margeride.

M. CLAVEL souligne que les 13 animateurs-médiateurs opérant dans les MSAP ont suivi au mois de juin 2015 en préfecture, une formation animée par Mme BOUKERA et intitulée « Découverte des sources d'information pour les titres de la circulation ». Toutefois, la préfecture reste en appui des agents pour fournir toute aide nécessaire.

Les MSAP accueillent principalement des Demandeurs d'Emploi. Outre cet aspect, les MSAP pour accompagner les usagers dans leurs démarches proposent aussi :

- Formation à distance
- Télétravail – Espace de co-working
- Visioconférence
- e-administration
- Rencontre avec les travailleurs sociaux
- Accueil de permanence
- Animation de la vie associative
- Information / Orientation

Les MSAP sont un point de contact avec toutes les administrations et travaillent avec 120 partenaires sur toute la Lozère. Il apparaît que la fréquentation des plate-formes reste en constante progression.

Interventions

1- Mme Géraldine BERNON, Chargée de la communication interministérielle rappelle les derniers changements qui sont intervenus depuis l'année dernière, ci-dessous développés :

Le bloc « Démarches administratives » a été amélioré. L'application « Accueil des étrangers est désormais en place. C'est une application nationale mais qui fonctionne avec le principe du co-marquage c'est-à-dire que les données lozériennes y sont intégrées. Ce module permet d'uniformiser sur l'ensemble du territoire national l'information délivrée aux usagers étrangers. Les renseignements dispensés sont clairs, précis et concis. Ses menus correspondent aux cas les plus nombreux qui se présentent aux guichets des préfectures et sous-préfectures:

- Demande de titres de séjour
- Demande d'asile
- Regroupement familial
- Voyage de mineur étranger
- Accès à la nationalité française

Mme BERNON rappelle, que lors du dernier CLU, elle avait annoncé la possibilité d'intégrer un module « prise de rendez-vous ». Ce module est en fonction depuis le mois de juin 2015.

La démarche proposée à la prise de rendez-vous est « les titres de séjour ». Ce module s'est, par ailleurs, étendu à trois autres démarches:

- Détentions d'armes et carte européenne d'armes à feu
- Carte professionnelle sécurisée de conducteur de taxi
- Habilitation dans le domaine funéraire

Mme BERNON souligne aussi que les comptes TWITTER et FACEBOOK sont de plus en plus visités et que ce nombre est en constante augmentation. La présence de la préfecture de la Lozère sur les réseaux sociaux se révèle globalement très satisfaisante.

Elle insiste sur le fait que le site est mis à jour quotidiennement, ainsi que durant les crises météorologiques afin d'apporter à l'usager une information au plus près des événements.

2- M. CHALMETON, Président de l'association de la Fédération Nationale d'aide aux Travailleurs Handicapés, rappelle à nouveau à Mme la Secrétaire Générale ainsi qu'à Mme BERNON les difficultés que peuvent rencontrer certains usagers, simplement par le fait qu'ils ne maîtrisent pas les outils informatiques ou qu'ils n'en possèdent pas.

Il précise que les moyens de communication devraient être adaptés à toutes les tranches d'âge et que s'orienter vers le tout « informatique » est pénalisant pour une certaine partie de la population.

Mme la Secrétaire Générale ainsi que Mme BERNON soulignent que l'orientation est désormais vers les démarches dématérialisées et que les usagers doivent s'adapter aux changements et appréhender les outils. Elle rappelle que les agents des MSAP sont justement là pour apporter un soutien et une aide concrète dans de nombreux domaines administratifs à tout usager si cela s'avère nécessaire.

Conclusion

Mme la Secrétaire Générale conclut la réunion du Comité Local d'Usagers en remerciant tous les participants pour leur présence. Elle souhaite que le dialogue se perpétue entre la Préfecture et les représentants des usagers afin qu'ils puissent faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain. Elle rappelle l'importance de cette démarche et invite, à nouveau, chacune des parties représentées à émettre toute suggestion utile à l'usager.

Le Secrétaire Général


Thierry OLIVIER