

PRÉFET DE LA LOIRE

Préfecture

Saint-Etienne, le 14 janvier 2011

Secrétariat Général aux Affaires
Administratives et Economiques
Service de la Coordination et de
l'Animation Interministérielle

Bureau de la Coordination Interministérielle

Affaire suivie par : Jean-Michel AUBERT
Courriel : jean-mich.aubert@loire.pref.gouv.fr
Tel : 04 77 48 47 41
Fax : 04 77 21 65 83

Comité des Usagers

Mercredi 12 janvier 2011 à 10h – salle 137
Sous la présidence de Monsieur le Préfet
Relevé de Conclusions

Les Présents

| Prenom - Nom | Qualité | Nom - Prenom | Qualité |
|------------------|---|---------------------|---|
| Pierre SOUBELET | Préfet de la Loire | Joël PELLET | Préfecture, Chef du service SCAI |
| Guy MOULIN | UFC QUE CHOISIR | Julien PAPA | Trésorerie Générale de la Loire, inspecteur Principale |
| Jean-Marc HOUBRE | Secrétaire général du Conseil National des Professionnels de l'Automobile Loire | Martine SOUVIGNET | Préfecture, Directrice du Secrétariat Général aux Affaires Administratives et Economiques |
| Denis SCALLIET | UDAF de la Loire | Marie André PELLET | Préfecture, Directrice de la citoyenneté et des Libertés Publiques |
| Thérèse MARTIN | CSF, confédération syndicale des familles | Sebastien TERRISSOL | Préfecture, chef du service département des systèmes d'information et de communication |
| Laurent CARUANA | Président de l'Organisation Générale des Consommateurs Loire | Karine LANAUD | Préfecture, Chef du bureau de la communication interministérielle |
| Jérémy GIGLIONE | Stagiaire ENA | Jean -Michel AUBERT | Préfecture, référent qualité, Chef du bureau de la Coordination Interministérielle |



Monsieur le préfet ouvre la séance et rappelle l'engagement de la préfecture dans une démarche qualité " QUALIPREF ". L'objectif est une amélioration de la qualité des services et une certification pour fin 2011.

1. Point d'avancement de la démarche présenté par Jérémy GIGLIONE

L'accueil des usagers en préfecture se traduit de trois manières différentes : l'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'accueil multimédia-internet.

Dans le cadre de cette démarche, six groupes de travail ont été constitués dont trois spécifiquement dédiés à l'accueil. Les propositions des trois groupes afin de respecter les exigences de la démarche QUALIPREF sont les suivantes :

L'accueil physique :

1. Un point d'accueil général par site avec

- une signalétique dédiée,
- une permanence,
- des agents identifiés,
- un emplacement d'écriture à proximité,
- une procédure de prise en charge des personnes à mobilité réduite,
- la mise à disposition des fiches descriptives des démarches administratives

2. des services supplémentaires :

- un point d'écriture par service accueillant du public,
- deux services mis à disposition des usagers (distributeur de boisson – borne de délivrance de certificats de non gage),

3. des documents lisibles et compréhensibles : Les services de la préfecture ont repris et corrigé les principaux documents. Ces documents sont remis en séance aux représentants des usagers qui devront faire part de leurs observations à la préfecture dans les deux mois.

De plus, les usagers pourront :

- consulter les délais de traitement des services qui seront affichés,
- donner leurs avis à travers des enquêtes de satisfaction annuelles,
- émettre des suggestions et réclamations pour lesquelles ils recevront des réponses.

L'accueil téléphonique :

- pour une meilleure prise en charge de l'utilisateur, un prédécroché au-delà de la 4ème sonnerie avec un message spécifique,
- un partenariat resserré avec le " 3939 allô service public ". L'utilisation de ce numéro met en relation l'utilisateur avec un agent en capacité de répondre aux questions d'ordre général.
- L'établissement d'un guide spécifique à l'accueil téléphonique de l'utilisateur.

L'accueil Internet

Dans l'attente du prochain site interministériel sur les services de l'Etat, le groupe de travail internet a examiné le site actuel et propose plusieurs modifications en vue d'une meilleure lisibilité:

- page d'accueil commune:
 - *bandeau de gauche:* Deux répertoires sont rajoutés.
" Informations pratiques " : consultation sur une page des informations d'accès des trois sites préfectoraux (horaires d'ouverture et plan d'accès).
" DEMARCHES ADMINISTRATIVES " : sur un espace dédié et organisé seront regroupés les principaux documents nécessaires par bureau avec en complément un lien générique sur le site national dédié aux démarches administratives
Enfin, le répertoire " photothèque " sera déplacé dans celui de la " Documentation " .
 - *bandeau de droite :* les noms des sites préfectoraux sont désormais positionnés au dessus des photographies en taille de police plus importante.
 - en haut et à droite : Un lien " Démarche QUALITE : QUALIPREF " contiendra à terme toutes les informations à destination des usagers en matière de qualité, d'indicateurs de résultats, de comité local des usagers.
- page d'accueil de chaque site préfectoral : Les trois sites préfectoraux seront harmonisés avec un nombre d'information limité à 7 liens identifiés : horaires d'ouverture, corps préfectoral, missions, coordonnées et plan d'accès, organigramme, le Préfet ou le Sous Préfet, rubrique actualités.

La mise en ligne de ces modifications est prévue pour début février 2011.

2. Les travaux d'amélioration de l'accueil présenté par Jean-Michel AUBERT

Du fait des caractéristiques historiques d'un bâtiment construit au XIXème siècle, les accès aux différents services de la préfecture de la Loire demeuraient peu aisés pour les usagers en dépit des efforts de

signalétique. Sur ce constat, des mesures correctives ont été prises avec un projet simplifiant et concentrant les flux entrants en un seul point au niveau du bureau de la circulation.

La mise en service de cet ouvrage a été effectuée le 3 janvier 2011. Tous les usagers disposent désormais d'un escalier et d'un ascenseur assurant la liaison entre les quatre niveaux du bâtiment à partir du sas d'entrée des cartes grises (accès aux services de la DCLP et du cabinet – section police administrative). Les personnes à mobilité réduite bénéficient désormais d'une rampe d'accès inclinée et d'une entrée spécifique vers l'ascenseur.

Pour pallier tout incident, les agents du guichet d'accueil général demeurent à l'écoute des personnes en difficulté pour les orienter ou les aider. Une fiche de procédure dédiée QUALIPREF " personnes à mobilité réduite (PMR) " est mise en place pour l'accompagnement des usagers

Avec des entrées au niveau du sas du bureau de la circulation, il a été nécessaire de matérialiser dans la cour les files d'attente pour les bureaux de la circulation et de l'immigration. Ainsi le matin, après 8h30 et avant l'ouverture des services, les usagers sont invités à se regrouper selon leur démarche de part et d'autre de la cour d'entrée (en entrant, à droite pour le bureau de la circulation, à gauche via la rampe d'accès des PMR pour le bureau de l'immigration). Des tickets donnant l'accès aux différents services sont aussi à leur disposition.

Les agents du guichet d'accueil général sont chargés d'assister les usagers. A 9 heures, date d'ouverture des services au public, ils accompagnent les usagers du bureau de l'immigration.

En 2011, un projet de reconfiguration du service de l'Immigration au 1er étage est en cours d'étude avec la création d'un pré-accueil et d'un espace d'attente pour trente personnes, la création de guichets ainsi que de bureaux d'accueil personnalisés.

3. Le Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) présenté par Marie André PELLET

Les difficultés dues à la mise en place fin 2009 du système d'immatriculation des véhicules sont en voie d'amélioration.

En effet, le délai d'attente effectif de l'usager en préfecture est revenu à 36 minutes au mois de novembre 2010, comparable à la moyenne observée pour les préfectures de même taille. Ce délai est inférieur aux 60 minutes du mois de janvier 2010.

Sur l'année, l'objectif annuel de 45 minutes n'a cependant pas été atteint. Un plan d'amélioration est en cours d'élaboration.

4. Questions diverses et expression de besoin des usagers:

M. CARUANA demande que le relevé de conclusions du Comité des usagers soit accessible sur le site internet de la préfecture. Il demande par ailleurs que soit enlevé du site un lien pointant un numéro surtaxé.

Monsieur HOUBRE demande que les modèles de documents utilisés par les services soient les mêmes en sous préfecture qu'en préfecture.

Dans l'attente des prochaines modifications du site internet prévues en février 2011, les comptes rendus des comités des usagers sont disponibles sur le site internet de la préfecture dans le sous répertoire actions de l'Etat/Modernisation de l'Etat/Démarche Qualité

L'ordre du jour étant épuisé, monsieur le préfet clôt la séance.

Le Préfet



Pierre SOUBELET

