



PRÉFET DE LA LOIRE

Préfecture

Saint-Etienne, le 27 octobre 2010

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
Tél : 04 77 48 47 41
Fax : 04 77 21 65 83

H:\Bur-Coordination\QUALITE\COMITE DES USAGERS\CDU 8 oct 2010\RDC comité usagers 8 oct 2010.odt

Comité des Usagers

Vendredi 8 octobre 2010 à 15h – salle 137
Sous la présidence de Monsieur le Préfet

Relevé de Conclusions

Les Présents

Prenom - Nom	Qualité	Nom - Prenom	Qualité
Guy MOULIN	UFC QUE CHOISIR	Julien PAPA	Trésorerie Générale de la Loire, inspecteur Principal
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 SCALIET	UDAF de la Loire	Marie Andrée PELLET	Préfecture, Directrice de la citoyenneté et des Libertés Publiques
Janine SARKISSIAN	Présidente du conseil départemental des associations familiales Laïques	Marc PISELLI	Préfecture, chef du bureau de l'Immigration
Thérèse MARTIN	CSF, confédération syndicale des familles	Sebastien TERRISSOL	Préfecture, chef du service départemental des systèmes d'information et de communication
Laurent CARUANA	Président de l'Organisation Générale des Consommateurs Loire	Colette GASSMANN	Préfecture, Adjointe au chef de bureau de la circulation
Jérémy GIGLIONE	Stagiaire ENA	Karine LANAUD	Chef du bureau de la communication interministérielle
Jean -Michel AUBERT	Préfecture, référent qualité, Chef du bureau de la Coordination Interministérielle		



Monsieur le préfet ouvre la séance et installe le comité des usagers de la préfecture dont la création est effective depuis la publication de l'arrêté préfectoral N°10-74 du 28 août 2010.

1. Présentation de la démarche QUALIPREF par Jérémy GIGLIONNE

Monsieur le préfet lance le déploiement de la démarche QUALIPREF en préfecture avec un objectif de certification avant fin 2011.

Cette démarche s'appuie sur des engagements de service public vis à vis des usagers notamment en termes d'accueil du public. Elle a pour finalité l'amélioration du service rendu et la valorisation du travail des agents.

En plus des deux modules obligatoires " engagements communs " et " accueil général ", ciblés sur l'accueil du public, deux modules optionnels ont été retenus : " relations avec les collectivités territoriales " et " communication de crise ". Les engagements de service sont joints en annexe.

Le système de pilotage de cette démarche s'appuie sur :

- **un comité de pilotage**, présidé par monsieur le préfet, réunissant les sous-préfets et les directeurs de préfecture qui est l'instance de décision QUALIPREF. Sa mission est d'orienter, valider la méthode et l'avancement de la démarche de certification et ultérieurement de s'assurer de sa pérennité.
- **six groupes de travail** constitués :
 - 3 groupes transversaux ciblés sur l'accueil du public : l'accueil physique, l'accueil internet, l'accueil téléphonique
 - deux groupes thématiques: "relations avec les collectivités territoriales" et " communication de crise "
 - un groupe de travail " suivi et organisation de la démarche qualité " dont la vocation sera d'assurer la pérennité de la démarche dans le temps.
- **Une équipe projet** dont le rôle est d'organiser la démarche QUALIPREF, d'assister les groupes de travail et de faire des propositions au comité de pilotage.

Le déploiement de cette démarche a débuté en septembre 2010 et se terminera avant fin 2011.

Monsieur le préfet précise que cette démarche vise à améliorer le service rendu aux usagers. Sur les thématiques ciblées, les process de fonctionnement des services seront examinés et formalisés par écrit, le comité des usagers devant être informé de manière régulière de l'avancement des travaux.

Le rôle du Comité des usagers dépasse le seul cadre de la démarche QUALIPREF. Il est l'instance de concertation et de propositions compétent en matière d'accueil ou d'organisation pour les services de l'Etat. Il associe les représentants des services de l'Etat et de services publics et les représentants des usagers.

Il doit permettre en particulier :

- aux services de l'Etat :
 - de présenter leur politique d'accueil et de rendre compte des actions engagées et des résultats obtenus pour s'assurer notamment du respect des engagements pris à l'égard des usagers dans le cadre de référentiels (QUALIPREF, MARIANNE,...),
 - de recueillir les avis , observations ou propositions des représentants des usagers,
- aux représentants des usagers :
 - de porter un regard critique constructif et de donner un avis sur le dispositif et les engagements des différents services,
 - de faire toute proposition en matière d'accueil, susceptible de mieux répondre aux attentes des usagers.

2. Les travaux d'amélioration de l'accueil présenté par Madame SOUVIGNET

En amont du lancement de la démarche QUALIPREF, un bilan de l'accessibilité aux bureaux accueillant du public au sein de la préfecture a montré la nécessité d'apporter des améliorations.

Ainsi des travaux d'accessibilité ont été lancés côté rue Charles de Gaulle avec la réalisation d'un ascenseur qui assurera la liaison entre les quatre niveaux du bâtiment à partir du sas d'entrée des cartes grises (1er étage : bureau de l'immigration, 2ème étage : bureau des titres d'identité, 3ème étage : bureau de la police administrative) .

Cette implantation est en outre combinée avec la création d'un escalier entre le rez de chaussée (bureau de la circulation routière) et le 1er étage (bureau de l'immigration) permettant de doubler la capacité de l'ascenseur sur ces deux niveaux concentrant la plus grande part du public.

Afin de créer les meilleures conditions d'accueil pour les usagers du bureau de la circulation et de ses agents la réfection du hall d'accueil sera réalisée avant la fin de l'année . Ce projet constitue une priorité pour l'amélioration des conditions de sécurité et d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ainsi que pour la qualité de l'accueil des usagers de la Direction de la Citoyenneté et des Libertés publiques. La mise en service de cet ascenseur est prévue pour la fin de l'année 2010.

Enfin, en 2011, l'accueil des ressortissants étrangers au bureau de l'immigration sera revu avec la création d'un pré-accueil et d'un espace d'attente pour trente personnes, la création de guichets et de bureaux d'accueil personnalisés. Les travaux envisagés contribueront à la sécurisation des bureaux et à la rationalisation de l'accueil du public.

3. Questions diverses et expression de besoin des usagers:

Démarche QUALIPREF:

Monsieur Denis SCALIET (UDAF) s'interroge sur l'inadéquation du lancement d'une démarche d'amélioration de la qualité, consommatrice de ressources et la diminution des effectifs préfectoraux .

Monsieur le Préfet indique que la démarche QUALIPREF exige une analyse des process. Cette analyse pourra amener des simplifications de procédure et entraîner une amélioration des résultats.

Monsieur Laurent CARUANA (ORGECO) demande si un volet formation est prévu pour les agents. Monsieur le préfet répond par l'affirmative.

Système d'immatriculation des véhicules (SIV)

Monsieur Jean-Marc HOUBRE (CNPA) demande une extension des droits des professionnels de l'automobile en matière de saisie sur le logiciel SIV.

Mmes PELLET et GASSMANN indiquent que la réglementation en vigueur ne permet pas certains aménagements, en particulier, pour les véhicules importés. Elles rappellent les principes appliqués en Préfecture en matière de délivrance de certificats d'immatriculation aux professionnels soit une opération traitée au guichet en temps réel, le solde réalisé dans un délai maximum de 48 heures, avec toutefois, la possibilité pour le professionnel, d'être orienté vers l'encadrement en cas d'urgence avérée.

Le délai moyen de délivrance des certificats d'immatriculation en temps réel sur les sites de la préfecture s'établit pour le 3ème trimestre à 58 minutes pour un objectif local 2010 fixé à 45

minutes. Ce délai va s'améliorer sur le dernier trimestre du fait des différentes actions engagées : travaux de câblage informatique, nouvelles versions du logiciel SIV et amélioration de la pratique des agents.

Bureau de l'immigration :

En matière d'accueil téléphonique, les représentants des usagers pointent les difficultés pour joindre les agents de ce service.

Monsieur TERRISSOL précise qu'en l'absence de standard déporté du fait des effectifs contraints, le standard général de la préfecture dispose d'une liste journalière d'agents qu'il est possible de contacter. De plus le N°3939, numéro national reste accessible aux usagers.

Site internet:

Monsieur le préfet souligne qu'un nouveau site internet est en cours de préparation.

L'ordre du jour étant épuisé, monsieur le préfet fixe la prochaine réunion du comité des usagers pour le 12 janvier 2011 à 10h et clôt la séance.



Pierre SOUBELET