

PRÉFET DE LA LOIRE

Préfecture

Saint-Etienne, le 3 novembre 2015

SERVICE DES MOYENS ET DE LA LOGISTIQUE
Bureau de la Coordination Interministérielle

Affaire suivie par : Abdel LAÏD
Courriel : abdsalem.laid@loire.gouv.fr
TEL : 04 77 48 47 41
FAX : 04 77 21 65 83

Compte-rendu de la réunion du Comité des usagers

Jeudi 15 octobre 2015

Sous la présidence de Monsieur le Secrétaire Général

Ont participé à la réunion :

<u>Représentants de l'administration :</u>		<u>Représentants des usagers :</u>	
Prénom - Nom	Qualité	Prénom - Nom	Qualité
Gérard LACROIX	Secrétaire Général de la Préfecture	Denis SCALLIET	Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales de la Loire
Jean-Luc CAILLOL	Chargé de mission, représentant M. le Directeur de la DDFIP de la Loire	Janine SARKISSIAN	Présidente du Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques de la Loire
Marie-Odile ARNAUD	Chef du bureau des Titres et de la Circulation, DCLP	Thérèse MARTIN	Représentant la Confédération Syndicale des Familles de la Loire
Jean-François PAILLARD	Chef du bureau de l'Immigration, DCLP	Guy MOULIN	Président de l'UFC Que Choisir de la Loire
Joël PELLET	Chef du Bureau de la Coordination Interministérielle	Jean-Marc HOUBRE	Représentant le Conseil National des Professionnels de l'Automobile de la Loire
Estelle VARAGNAT	Adjointe au chef de bureau des Finances Locales, représentant Mme la Directrice de la DCDL	Céline CHAUDIER	Représentant l'Association des Paralysés de France de la Loire
Abdel LAÏD	Responsable Qualité		

Excusés :

Sébastien TERRISSOL	Chef du SIDSIC (Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication)	Karine LANAUD	Chef du Service Départemental de la Communication Interministérielle
Cyril PAUTRAT	Chef du Service des Moyens et de la Logistique	Marie André PELLET	Directrice de la Direction de la Citoyenneté et des Libertés Publiques (DCLP)
Jacqueline JEANPIERRE	Directrice de la Direction des Collectivités et du Développement Local (DCDL)		

Absent :

Jean-François BARNIER	Président de la Fédération des Maires de la Loire		
-----------------------	---	--	--

Diffusion : liste ci-dessus

Ordre du jour :

- Les engagements QUALIPREF 2.0,
- Nos résultats : indicateurs qualité et enquêtes de satisfaction,
- Les réclamations,
- Nos actions d'amélioration,
- Les courriers type, courriels type et formulaires,
- Recueil des observations et suggestions d'amélioration des membres du comité.



Sous la présidence de Monsieur le Secrétaire Général, la séance est ouverte. M. le Secrétaire Général remercie les participants de leur présence et les informe que le comité des usagers n'a pas pu être réuni en 2014 en raison de la vacance du poste de responsable qualité liée à un manque d'effectifs.

M. le Secrétaire Général présente ensuite l'ordre du jour et donne la parole au responsable qualité, M.LAID, pour une présentation de la démarche QUALIPREF 2.0 en 2015.

I. Les engagements QUALIPREF 2.0 :

Le nouveau référentiel Qualipref 2.0 (Q2.0) est présenté aux représentants des usagers. Le référentiel a été diffusé fin janvier 2015 par la Direction de la Modernisation et de l'Action Territoriale (DMAT) du Ministère de l'Intérieur.

Il constitue une évolution du précédent référentiel Qualipref 2. Il comporte de nouveaux engagements et poursuit la double labellisation Marianne-Qualipref car il reprend l'intégralité du référentiel Marianne et ses 19 engagements. Il permet donc aux usagers de bénéficier d'une offre de services élargie en étendant à tous les services accueillant du public (et plus seulement l'accueil général) un socle commun obligatoire d'engagements de service.

M. le Secrétaire Général indique que, dans le cadre d'un dispositif national, la préfecture de la Loire sera auditée par un organisme indépendant AFNOR Certification, le 17 novembre, pour obtenir la labellisation Qualipref 2.0. Un audit interne a également été réalisé en septembre dernier, pour vérifier le respect de l'application des engagements pris par la préfecture. Cet audit interne a pu relever certaines pistes d'améliorations.

Le référentiel Qualipref 2.0 est composé d'un module obligatoire et 7 modules métiers optionnels :

- **Module 1 : relation générale avec les usagers** : module **obligatoire** introduisant des engagements ayant trait à l'accueil, l'information numérique et à une offre de services dématérialisés : ce module comprend **17 engagements de service**
- Module 2 : délivrance de titres (hors titres étrangers),
- Module 3 : délivrance des titres étrangers,
- **Module 4 : relation avec les collectivités territoriales** : intègre **5 engagements de service**
- Module 5 : polices administratives
- Module 6 : pilotage interministériel
- **Module 7 : communication d'urgence en cas d'événement majeur** : englobe **4 engagements de service**
- Module 8 : polices exercées par la préfecture de police.

Chaque préfecture ou sous-préfecture qui souhaite s'engager sur le référentiel Qualipref 2.0 doit se positionner obligatoirement sur le module 1 et sur au moins un des 7 modules métiers optionnels. La préfecture de la Loire se positionne sur le module optionnel 4 « Relations avec les collectivités territoriales » et le module optionnel 7 « Communication d'urgence en cas d'événement majeur ».

M. le Secrétaire Général précise que le module 1 privilégie les échanges informatisés ; il demande si ceci ne constitue pas un obstacle pour les associations puisque certains membres ne disposent pas forcément d'ordinateur ou ne sont pas connectés. M. SCALLIET répond qu'effectivement certains adhérents n'en sont pas toujours équipés.

Mme SARKISSIAN fait remarquer que ces modalités ne sont plus possibles au bureau de l'Immigration et déplore que les dossiers soient traités par voie postale, même pour les associations.

M. PAILLARD répond que le bureau de l'Immigration n'a, à ce jour, pas la capacité essentiellement en termes d'effectifs, de traiter les demandes émises par mail. Les dossiers sont par conséquent reçus par voie postale ou peuvent être déposés dans la boîte dédiée dépôt express (du lundi au vendredi, de 08h45 à 17h30). De plus, il n'est pas possible de distinguer si les mails proviennent de particuliers ou d'associations.

Le **module 1** introduit **17 engagements** relatifs à l'accueil (physique, téléphonique et numérique). Ces engagements privilégient l'information numérique et proposent une offre de services dématérialisés (portails internet normés). Ils permettent également la diffusion d'une information légale uniformisée et accessible à tous les usagers. Une possibilité est donnée de prendre un rendez-vous en ligne pour au moins une démarche. Enfin, les 17 engagements du module 1 privilégient une présence renforcée sur les réseaux sociaux.

Mme MARTIN constate que selon l'engagement 14, les délais de réponses sont effectivement maîtrisés.

M. le Secrétaire Général souligne alors les nombreuses mesures prises par la préfecture pour se conformer aux engagements, comme par exemple le standard, qui propose une réponse automatisée afin d'être mieux orienté.

M. le Secrétaire Général précise d'ailleurs que les taux d'appels perdus ont sensiblement baissé. Il indique aussi que ces 17 engagements sont valables pour toutes les préfectures.

Mme CHAUDIER confirme l'interactivité du serveur vocal. Le responsable qualité précise que le serveur vocal interactif (SVI), tel qu'il a été organisé avec ses multiples choix, donne en plus la possibilité d'être pris en charge par un agent du standard en composant le 9.

➤ Les **5 engagements** que comporte le **module optionnel 4** sont ensuite présentés. Une enquête de satisfaction auprès des élus et des cadres territoriaux est désormais rendue obligatoire par le nouveau référentiel. M. le Secrétaire Général souligne que ces engagements contribuent à l'amélioration des relations avec les collectivités territoriales.

➤ Le responsable qualité poursuit en présentant les **4 engagements** issus du **module 7**.

En réponse à une question de M. SCALLIET, M. le Secrétaire Général rappelle que la communication d'urgence intervient lors d'événements climatiques par exemple, ou d'accidents majeurs. Une cellule d'information du public est alors mise en place dans une salle opérationnelle prévue à cet effet.

II. Nos résultats : indicateurs qualité et les enquêtes de satisfaction :

♦ Les indicateurs :

Le tableau de bord reprend les indicateurs qualité définis dans les modules 1, 4 et 7 du référentiel Q2.0 (avec notamment ceux issus de l'enquête auprès des usagers).

Il a fait l'objet d'une publication sur site internet www.loire.gouv.fr, sur le site intranet et est affiché en préfecture. Les données reprennent le suivi des indicateurs depuis le 01 janvier 2015.

Mme SARKISSIAN demande si les résultats font ressortir des améliorations précisément au bureau de l'Immigration car elle indique à M. PAILLARD que les réponses sont longues ou tardives.

M. PAILLARD l'informe que le bureau de l'Immigration n'a pas amorcé de phase d'amélioration en terme de délais, compte-tenu de nombreux changements d'agents. Le bureau de l'immigration privilégie de traiter équitablement les dossiers par ordre d'arrivée, ce qui peut expliquer certains délais. Néanmoins, M. PAILLARD met en avant l'effort qui a été fait depuis l'été, dans la mesure où les dossiers incomplets sont traités sous 2 jours suivant leur retour, les usagers devant apporter un dossier complet pour être reçus.

M. le Secrétaire Général insiste sur le fait que le bureau de l'Immigration est soumis à une charge de travail croissante, et doit subir les flux considérables de dépôts de dossiers, malgré le non-remplacement de certains personnels mutés et alors même que les demandes pour obtenir de nouveaux agents sont tributaires d'un calendrier qui n'est pas adapté, en terme de besoin sur une période donnée, avec les difficultés du bureau.

A cela s'ajoute une législation de plus en plus complexe, le Pôle Juridique de la préfecture consacrant actuellement de 92 à 93 % des dossiers à la problématique des étrangers. Le bureau de l'Immigration a donc des difficultés pérennes pour gérer au mieux les demandes, même si un travail constant est mené en back-office pour instruire les dossiers, notamment aux heures de fermeture au public.

Mme SARKISSIAN indique qu'elle a bien conscience de la surcharge de travail dans ce bureau.

M. le Secrétaire Général poursuit en informant que le site internet départemental de la préfecture a vocation à être évolutif. Il cite l'exemple récent de la parution d'un article concernant la réflexion intercommunale, ceci en lien avec le service communication de la préfecture.

♦ L'enquête auprès des usagers :

Elle a été réalisée auprès de 190 usagers sur place (28 questions selon engagements Q2.0) du 4 au 21 mai 2015 au bureau de la circulation, au bureau de l'immigration (titres de séjour et naturalisation), au bureau des associations, à l'accueil général. L'objectif des 75 % a été atteint pour les 3/4 des questions.

On constate cependant que seulement 21 % des usagers connaissent la plate-forme téléphonique nationale du 3939 « Allô service public » (pour les demandes d'information générale).

On relève également des taux de satisfaction bas concernant les délais d'attente et les horaires d'ouverture, avec respectivement 57,6 % et 58,7 %. Le taux de satisfaction global sur la qualité de l'accueil est de 73,4 %. En revanche, si on mesure le taux de satisfaction de l'accueil physique selon 10 critères, ce taux atteint la moyenne de 81 %.

Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique est, quant à lui, de 78 % et celui du site internet de 76 %.

♦ **L'enquête auprès des collectivités territoriales :**

Pour conduire cette enquête, 29 questions ont été élaborées selon les exigences du référentiel Q2.0 (contrôle de légalité, budgétaire, conseils, accueil physique et téléphonique, courriers). Elle a été réalisée entre le 4 et le 28 mai.

Mme SARKISSIAN souligne que le taux de retour des questionnaires est relativement bas puisqu'il est de 48 %. Il atteint en revanche les 62 % pour les seules communes.

Les taux de satisfaction varient de 76 % à 80,5 % sur différents critères énumérés ci-dessus.

Certains taux ont atteint 100 % sur les critères « écoute et disponibilité » et sur la clarté et délais des réponses.

M. le Secrétaire Général fait remarquer que les élus sont sensibles sur les conseils et les informations qui leur sont communiqués. Ces chiffres satisfaisants reflètent bien le rôle de l'État en matière de conseils et d'informations aux élus, en plus du rôle de contrôle.

♦ **L'enquête « appels mystères » :**

31 appels ont été effectués entre le 30 avril et le 20 mai, dans différents services selon des scénarios élaborés, en sollicitant le standard.

Cette enquête a permis de relever plusieurs points forts :

- la réponse du standard en moins de 5 sonneries
- pour tous les services : la politesse, la courtoisie, et la disponibilité des agents.

Le taux d'appels perdus a été de 6,45 % (soit en dessous du seuil de 10% fixé par le Ministère de l'Intérieur)

Des rappels ont été faits aux agents du standard sur les annonces à bien effectuer en cas de transfert dans les services (selon les indications reprises dans le livret de l'accueil téléphonique dont ils disposent).

♦ **L'enquête « courriels mystères » :**

15 courriels ont été transmis entre le 5 et le 20 mai aux services, via les formulaires de contact sur le site internet ou directement sur les boîtes fonctionnelles des services selon des scénarios définis. Le but était de mesurer, dans les services de la préfecture, certains critères : notamment les délais de réponse (5 jours ouvrés), de vérifier la fonctionnalité des accusés de réception automatiques,...

Les points forts qui ressortent sont la pertinence et la clarté des réponses faites.

Il demeure un point sensible puisque 26 % de non-réponses ont été constatées.

L'enquête a permis de régler les dysfonctionnements relatifs aux accusés de réception automatiques.

III. Les réclamations :

Des fiches de réclamations sont à disposition des usagers sur la boîte de réclamations située dans le sas d'entrée des guichets titres. Ils peuvent également remettre en mains propres la fiche à l'agent de l'accueil général entre 9h et 16h30. Sur le site internet de la préfecture, ils ont également la possibilité de transmettre leur réclamation depuis le formulaire de contact.

5 réclamations ont pu être relevées depuis le début de l'année, les délais de réponse ont été donnés en moyenne sous 5 jours ouvrés, soit en dessous des 15 jours ouvrés exigés par le référentiel. Les motifs de ces réclamations avait trait aux plages d'accueil téléphonique, au temps d'attente ainsi qu'aux modalités d'accueil.

M. le Secrétaire Général indique que ce chiffre est très bas au vu du nombre élevé d'usagers se rendant à la préfecture quotidiennement.

Mme ARNAUD précise qu'effectivement le bureau des Titres et de la Circulation reçoit chaque jour en moyenne 360 personnes ; M.PAILLARD confirme que le bureau de l'Immigration en reçoit 260 précisément.

IV. Nos actions d'amélioration :

➤ Pour améliorer la qualité de l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) :

Des bandes et des dalles podotactiles pour les personnes aveugles ou malvoyantes ont été installées à partir de l'entrée rue Charles de Gaulle en direction de l'accueil général. Elles permettent un accès balisé et sécurisé pour les agents et les usagers concernés par un handicap visuel.

M. le Secrétaire Général informe ensuite qu'à compter du 5 novembre 2015, en partenariat avec le Conseil Départemental, un grand chantier sera mis en œuvre pendant 5 mois environ, pour installer un ascenseur central dans la cage d'escalier principal. Cet ascenseur respectera les normes d'accueil des PMR.

➤ En matière d'accueil numérique, le site internet départemental de la préfecture www.loire.gouv.fr fait l'objet de mises à jour régulières : par exemple les délais d'affluences aux guichets sont réactualisés chaque mois si nécessaire.

Le taux de connexions au site internet a augmenté de près de 40 % depuis 2014.

La préfecture de la Loire est présente sur 2 réseaux sociaux depuis 2012.

Une foire aux questions locale a été mise en ligne sur le site internet : elle reprend les questions les plus fréquemment posées par les usagers.

Depuis début octobre, un module de prise de rendez-vous en ligne est proposé par la Direction de la Citoyenneté et des Libertés Publiques (DCLP), au bureau de la Circulation. Mme Arnaud précise qu'il est proposé uniquement aux professionnels de l'automobile dans le cadre de l'habilitation au Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV).

M. PAILLARD rajoute que la prise de rendez-vous sera proposée par le bureau de l'Immigration aux étudiants étrangers, et compte-tenu de contraintes techniques en cours de traitement, sera mise en place après la campagne étudiante actuelle. Il annonce que le dispositif sera opérationnel d'ici la fin mars 2016.

➤ En matière d'accueil téléphonique, le responsable qualité rappelle la possibilité pour les usagers de joindre la plate-forme nationale du 3939 « Allô Service-Public » du lundi au vendredi de 8h30 à 19h (pour toute demande d'information générale). Mme SARKISSIAN demande la raison pour laquelle le 3939 est peu sollicité. M. le Secrétaire Général répond que ce numéro est encore peu connu, même si le site internet de la préfecture le rappelle à plusieurs reprises, et des affiches

sont apposées en préfecture.

➤ En matière d'accueil physique, au bureau de l'Immigration, un service dépôt express est venu remplacer l'ancienne boîte de dépôt créée en 2012.

Un photocopieur sera très prochainement installé à la DCLP, il sera mis à la disposition des usagers. M. SCALLIET demande des précisions sur les modalités d'utilisation de l'appareil.

M. le Secrétaire Général précise que le photocopieur sera à pièces et sera géré directement par l'entreprise Photomaton. Il indique que le photocopieur aura plus d'utilité que la fontaine à eau, d'autant que ce futur service émane de demandes d'usagers.

La DCLP a également procédé au recrutement de 2 agents issus du service civique. Ils ont été affectés au bureau de la Circulation et de l'Immigration et assurent notamment des missions d'orientation et de renseignements vis-à-vis des usagers, à leur arrivée.

V. Les courriers type, et formulaires :

Des courriers types utilisés par le bureau de la circulation sont passés en revue ainsi que la fiche de réclamation-suggestion à disposition des usagers.

VI. Recueil des observations et suggestions d'amélioration des membres du comité :

Mme SARKISSIAN souhaiterait que les associations puissent joindre par téléphone le bureau de l'Immigration par rapport à une situation individuelle.

M. PAILLARD répond que cette demande a déjà été émise par les avocats, et que cela est difficilement envisageable d'assurer une permanence réservée aux associations en raison du temps de mobilisation que cela engendrerait pour les cadres du bureau et aussi parce que, s'applique de fait, le principe d'égalité de traitement des dossiers selon leur ordre d'arrivée.

Pour M. le Secrétaire Général, cela n'est effectivement pas réalisable. Il rappelle que les parlementaires sollicitent beaucoup la préfecture pour des demandes d'intervention ; il souligne la pression en terme de gestion administrative et juridique que cela peut représenter pour traiter les dossiers. Il rappelle ensuite que les agents exercent leurs missions d'une manière investie, même si les charges de travail sont toujours plus intenses, et que de surcroît, les missions assurées ponctuellement par des vacataires ne suffisent pas (2/3 des mois vacataires ont été supprimés). Il indique qu'une cellule de veille de risques psychosociaux est mise en place par la préfecture.

M. le Secrétaire Général prend en compte également l'équilibre difficile pour satisfaire les usagers et faire en sorte que les agents exercent dans des conditions sereines.

Mme SARKISSIAN souligne qu'en plus la formation des vacataires est nécessaire à chaque fois.

M. HOUBRE souhaite des précisions sur les délais annoncés pour les délivrances de titres traitées en différé.

Mme ARNAUD indique que les délais ont augmenté tout l'été dans une période de congés du personnel. Les dossiers remis par dépôt express sont traités sous 48h. Ceci a permis de ne pas dégrader le traitement des pochettes des professionnels, qui a été privilégié. La situation est rétablie depuis septembre.

M. HOUBRE souhaite connaître la part des demandes issues des professionnels de l'automobile. Mme ARNAUD indique que de plus en plus de professionnels apportent des dossiers d'importation qui sont beaucoup plus longs à traiter.

M. HOUBRE demande si un éventuel projet de suppression du traitement des cartes grises

dans les préfectures est prévu.

M. le Secrétaire Général répond que, dans le cadre du Plan Préfectures, une des pistes envisagées par le Ministère de l'Intérieur est de reconcentrer les services de l'État sur des tâches plus régaliennes. Pour des dossiers simples par exemple, des opérateurs pourraient effectivement se voir confier la gestion des cartes grises.

Mme CHAUDIER se félicite du travail déjà effectué et qui sera mis en œuvre pour une meilleure accessibilité des usagers.

M. le Secrétaire Général insiste par ailleurs sur l'attention portée à chaque agent par la préfecture et notamment ceux en situation de handicap. De nombreux dispositifs ont ainsi été mis en place en fonction des besoins des agents (sièges adaptés, appareils auditifs,...). Il rappelle que le département de la Loire a ses traditions d'accueil et que la préfecture est attachée à l'attention portée à l'autre.

Mme SARKISSIAN fait remarquer que les objectifs des indicateurs des cartes grises n'apparaissent pas sur le tableau de bord répertoriant les indicateurs Qualipref 2.0.

M. LAID répond qu'ils sont bien reportés sur le tableau de bord des indicateurs relevés en 2015 mais pas sur le tableau des indicateurs Qualipref 2.0 car ce dernier reprend uniquement les indicateurs du référentiel Q2.0 et ont été rajoutés dans le tableau de bord de la préfecture à titre informatif.

M. le Secrétaire Général déplore enfin que plusieurs titres soient utilisés pour un seul et même usager et juge qu'un passeport biométrique sécurisé à usage unique comme titre d'identité serait plus adapté.

L'ordre du jour étant épuisé, M. le Secrétaire Général remercie les participants et lève la séance.

Le compte-rendu de la réunion ainsi que le tableau de bord sont consultables sur le site internet de la Préfecture, depuis la rubrique « Démarche qualité ».

Pour le Préfet et par délégation
Le Secrétaire Général



Gérard LACROIX