

PRÉFÈTE DE LA LOIRE

Préfecture

SML/Moyens et Logistique

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.gouv.fr](mailto:jean-mich.aubert@loire.gouv.fr)

Tel : 04 77 48 47 41

Fax : 04 77 21 65 83

## Comité Local des Usagers

Mardi 11 décembre 2012 - 14h30- salle 120

Sous la présidence de

Madame la Directrice du Secrétariat Général aux Affaires Administratives et Économiques (SGAAE )  
représentant Madame la Préfète de la Loire

### Relevé de Conclusions

Ont participé à la réunion :

<u>Représentants des usagers</u>			
Solange BERLIER	Fédération des Maires de la Loire, Maire de l'homme, représentant Jean François BARNIER, président	Jean PAUL BENMELEH	Président du Conseil National des Professionnels de l'Automobile Loire
Denis SCALLIET	UDAF de la Loire	Guy MOULIN	UFC QUE CHOISIR
Thérèse MARTIN	CSF , confédération syndicale des familles		
<u>Représentants de l'administration</u>			
Jacqueline JEANPIERRE	Directrice du SGAAE	Marie Odile ARNAUD	Chef du Bureau des Titres d'identité et de la Circulation
Jean-Luc BLANC	Directeur du Pôle Pilotage Ressources - DDFIP	Sébastien TERRISSOL	Chef du SIDSIC
CHRISTIAN MELICIANI	Directeur adjoint du SGAAE	Jean -Michel AUBERT	Réfèrent qualité, Chef du bureau de la Coordination Interministérielle
Marc PISELLI	Chef du Bureau de l'Immigration		
<u>Excusés</u>			
Janine SARKISSIAN	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques Loire	Patrick FERIN	Secrétaire Général de la Préfecture de la Loire
		Marie André PELLET	Directrice de la DCLP
<u>Absents</u>			
Valérie CHOMIER YLMAZ	Délégation de l'Association des Paralysés de France et de la Loire	Laurent CARUANA	Organisation Générale des Consommateurs de la Loire

Diffusion : liste ci dessus

### Ordre du jour :

- La préfecture de Saint-Étienne certifiée QUALIPREF : le dispositif,
- Les améliorations mises en œuvre,
- Les exigences de qualité et les résultats :enquêtes de satisfaction, indicateurs qualité ( tableau de bord ), et réclamations,
- les plans d'action et les perspectives 2013,
- Les courriers type , courriels type et formulaires,
- Recueil des souhaits et suggestion d'amélioration des usagers.



Sous la présidence de Madame JEANPIERRE, la séance est ouverte. Madame la Directrice du SGAAE remercie les participants de leur présence .

Après un rapide tour de table où chacun se présente, Madame JEANPIERRE donne la parole à M. AUBERT pour une présentation de de la démarche QUALIPREF en 2012.

## 1. Le dispositif QUALIPREF

La préfecture de la Loire certifiée par l'AFNOR ( Agence Française de NORmalisation ) :

En juillet 2012, l'AFNOR, organisme de certification national indépendant a récompensé la préfecture de la Loire, site de Saint Étienne en accordant la certification QUALIPREF. La préfecture intègre ainsi les 30 préfectures et 6 sous préfectures certifiées sur le territoire national au 7 novembre 2012. Cette certification est le résultat d'un important travail d'équipe réalisé par les agents de la préfecture.

Le dispositif : Le dispositif QUALIPREF de la préfecture concerne 15 engagements répartis sur 4 modules : " Engagements communs", "Accueil général", "Relations avec les collectivités territoriales" et " communication de crise".

Il est décliné pour les services en procédures décrivant les modalités d'action sur chaque engagement. Des outils sont mis à leur disposition ( guides d'accueil, modèles... ).

### Le suivi

Le bon fonctionnement de la démarche s'appuie sur un suivi strict avec :

- un contrôle interne effectué avec des indicateurs Qualité,
- des plans d'actions correctives en cas d'écart à l'objectif,
- un contrôle externe exercé par l'AFNOR lors d'audits indépendants.

### Le pilotage

Le comité de pilotage, présidée par Madame la préfète examine les résultats obtenus ainsi que les propositions d'action et engage les actions correctives.

### Des usagers associés à la démarche avec

➤ Le comité local des usagers: Les usagers sont associés à la démarche lors de la tenue du Comité local annuel des usagers, lieu de présentation des dispositifs et d'échanges entre les services préfectoraux et les représentants des usagers .

➤ Les enquêtes de satisfaction annuelles : La préfecture est à l'écoute et organise chaque année des enquêtes de satisfaction sur le périmètre QUALIPREF. Tous les résultats sont publiés. Des actions correctives sont mises en œuvre en cas de dérive constatée.

Tous les documents de référence sont consultables sur le site internet de la préfecture de la Loire,.

## 2. Les principales améliorations

Depuis la mise en place de cette démarche, de nombreuses actions améliorant les conditions d'accueil des usagers et de traitement ont été réalisées avec notamment :

- Un accès facilité à la préfecture
  - regroupement des services accueillant du public dans le bâtiment rue Charles de Gaulle,
  - création d'un hall d'accueil desservant les services sur les 4 niveaux via un ascenseur,
  - création d'une rampe d'accès facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite,
  - organisation des files d'attente séparées des usagers le matin par les agents du service de l'accueil général en lien avec le fonctionnaire de police en faction,
  - affichage des horaires d'ouverture des services à l'entrée du bâtiment.
- Des conditions d'accueil améliorées
  - des locaux du bureau de l'immigration réaménagés avec salles d'attentes et guichets adaptés,
  - un affichage des délais prévisionnels d'attente du service des cartes grises via le gestionnaire des files d'attente et l'affichage des plages horaires les moins fréquentées,
  - un accueil permis de conduire modifié avec la création d'un troisième guichet,



- Des services supplémentaires d'aide aux usagers
  - une borne informatique de non gage,
  - une fontaine à eau,
  - un service de dépôt express pour les dossiers de cartes grise,
  - un point d'écriture comprenant l'urne de dépôt des fiches de réclamation suggestion,
- Une refonte des process de traitement des dossiers
  - au bureau de l'immigration, section séjour avec comme premier résultat une forte diminution des files d'attente physiques,

### 3. Les résultats en 2012

- Les enquêtes de satisfaction

Au second trimestre 2012, plusieurs enquêtes de satisfaction usager ont été effectuées sur les trois sites préfectoraux de la Loire: une enquête auprès des usagers de la Préfecture et des Sous préfetures, une enquête auprès des Collectivités Territoriales sur l'arrondissement de Saint-Étienne et des appels téléphoniques mystères.

Pour le site de la préfecture de la Loire, ces résultats montrent :

- une satisfaction globale des usagers en matière d'accueil physique ( 93% ) et internet ( 97,3% ),
- un accueil téléphonique perfectible avec 73,9% d'usagers satisfaits. Ce résultat est confirmé par l'analyse des appels mystère avec des difficultés de prise en charge et de transfert d'appels, mais aussi un taux d'appels perdus trop élevé.

Les demandes présentées par les usagers concernent l'amélioration des délais de traitement des titres, des conditions d'accueil et l'élargissement des horaires d'ouverture au public.

L'analyse des réponses des usagers montre une méconnaissance des dispositifs dématérialisés d'information sur les démarches administratives ou de traitement ( 3939, plateforme de renseignements téléphoniques, service-public.fr, certificats de non gage sur internet, changement d'adresse en matière de certificat d'immatriculation, dépôt express en préfecture ).

La synthèse de ces résultats pour les trois sites préfectoraux est consultable sur le site internet de la préfecture de la Loire.

- Le tableau de bord : Les 29 indicateurs suivis sur les différentes thématiques qualité choisies sont regroupés dans un tableau de bord, des objectifs étant fixés pour chacun. Le tableau de bord donne la visibilité sur la démarche QUALITE et permet d'identifier aisément les thématiques en difficulté.

Les indicateurs à améliorer relèvent de l'accueil téléphonique avec :

- le taux d'appels perdus avec un résultat moyen supérieur à l'objectif ( 12% contre 11% )
- le taux de satisfaction globale des usagers dont le résultat lors de l'enquête de satisfaction annuelle est inférieur à 75% ( 74% ).

Des mesures correctives sont engagées pour redresser ces indicateurs.

Concernant l'indicateur relatif aux traitement des réclamations/suggestions, les résultats du quatrième trimestre ont permis à cet indicateur de revenir dans l'objectif.

Les résultats de tous les indicateurs de l'année 2012 sont présentés ci-dessous :



**Tableau de bord QUALIPREF -  
site de la préfecture de la Loire  
Année 2012**

résultat inférieur  
à l'objectif

29	indicateurs	Périodicité	Résultats		moyennes trim.				moyennes annuelles	
			2012	Objectif 2012	T1	T2	T3	T4		
Engagements communs	(E1) - <b>Qualité de l'accueil sur site</b> : taux de satisfaction issus de l'enquête de satisfaction annuelle	" attentif et courtois" ( Question 40 - Q40)	enquête annuelle	94,0%	75%					94,00%
		discretion /confidentialité ( Q42)	enquête annuelle	91,0%	75%					91,00%
		disponibilité des agents (Q46)	enquête annuelle	88,0%	75%					88,00%
		conseil personnalisé et aide à remplir les formulaires ( Q43)	enquête annuelle	75,0%	75%					75,00%
		langage compréhensible (Q44)	enquête annuelle	93,0%	75%					93,00%
		accueil physique global ( Q52)	enquête annuelle	93,0%	75%					93,00%
	(E2) <b>Cartes Grises</b>	Délai moyen délivrance en temps réel en mn (INDIGO IM322)	mensuel	41,0	45	39,3	49,3	39,7	35,7	41,0
		Délai moyen de délivrance en temps différé en jrs (INDIGO IM344)	mensuel	3,8	7	4,0	5,3	2,3	3,7	3,8
	(E2) <b>Permis de conduire</b>	Délai moyen de délivrance en temps réel en minutes ( local IL343)	mensuel	25,7	26	23,4	29,0	25,3	25,0	25,7
		Délai moyen de délivrance en temps différé en jrs ( INDIGO IM352)	mensuel	5,2	13	4,0	6,3	6,2	4,2	5,2
	(E2) <b>Passaports</b>	Délai moyen de délivrance en jours ( INDIGO IM342)	mensuel	3,1	7	3,6	5,0	2,3	1,3	3,1
(E2) <b>CNI</b>	Délai moyen délivrance en jours (INDIGO IM341)	mensuel	7,7	10	8,7	13,3	5,7	3,0	7,7	
(E3) <b>Réclamations &amp; suggestions</b>	Taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés ( logiciel WEB QUALIPREF)	trimestrie	80,5%	80%	60,0%	76,9%	66,7%	100,0%	80,5%	
	délai moyen de réponse en moins de 10 jours ouvrés ( logiciel WEB QUALIPREF)	trimestrie	5,5	10	8,7	6,2	6,0	3,3	5,5	
Accueil général	(E5) <b>Accueil téléphonique</b>	Taux d'appels perdus global ( IM108)	mensuel	12,1%	11%	12,3%	13,3%	13,3%	9,4%	12,1%
		Taux d'appels perdus au standard ( IL314)	mensuel	2,9%	5%	2,2%	2,7%	3,1%	3,4%	2,9%
		Taux d'appels décrochés en moins de 5 sonneries au standard	mensuel	82,4%	80%	88,5%	83,3%	77,7%	79,9%	82,4%
		Taux de satisfaction accueil téléphonique global (Q17)	enquête annuelle	73,9%	75%					73,90%
		orientation des usagers (Q36)	enquête annuelle	96,0%	75%					96,00%
	(E8) <b>Site internet</b>	Taux de satisfaction global (Q27)	enquête annuelle	97,3%	75%					97,30%
		Taux de mise à jour dans les trois jours ( logiciel WEB QUALIPREF)	mensuel	100,0%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
	(E9) <b>Demandes d'information par courriels de la boîte fonctionnelle générale</b>	Délai moyen de réponse ( moins de 10 jours ouvrés )	mensuel	3,2	10	2,3	7,1	3,5	1,5	3,2
		Taux de réponse dans les 10 jours ouvrés	trimestrie	87,7%	80%	100%	79%	80%	100%	88%
	Collectivités territoriales	(E17) - <b>Réponses aux demandes écrite de conseil ou d'information</b> (ctrl leg et ctrl budgétaire des actes des CT) sous 10 jours ouvrés	Délai moyen de réponse (moins de 10 jrs ouvrés à 90%)	mensuel	2,7	10	3,9	2,8	2,3	2,0
taux de réponse dans les délais			mensuel	95,0%	90%	92%	100%	92%	93%	95%
Taux de respect des délais prévisionnels			mensuel	90,0%	90%	100%	100%	75%	100%	90%
(E18) <b>Un RDV proposé</b> sous 8 jours ouvrés aux élus et cadres T.		Délai de prise des Rendez vous	mensuel	1,0	8	0,5	1,0	0,8	1,0	1,0
		Taux de RDV dans les délais	mensuel	100,0%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
	Taux de satisfaction RDV (Q31)	enquête annuelle	92,3%	75%					92,30%	

### Délai de traitement des cartes grises en temps réel :

En matière de délais de traitement des certificats d'immatriculation des professionnels de l'automobile, Monsieur BENMELEH indique une inadaptation des délais affichés aux besoins des professionnels de l'automobile ( 41 minutes en temps réel et 7 jours en temps différé ).

Madame ARNAUD, chef du bureau de la circulation précise que les deux délais affichés sont une moyenne englobant tous les usagers y compris les professionnels de l'automobile. Ainsi, les délais de traitement des dossiers des professionnels sont plus courts. A cet égard, le service de la circulation respecte les engagements pris vis à vis des professionnels de l'automobile en traitant en direct sans attente un dossier par jour pour chaque professionnel, les autres dossiers présentés étant réalisés en back office sous trois jours ouvrés.

En outre, suite à la rencontre d'octobre 2012, il a été demandé au CNPA par courrier du 31 octobre 2012 d'établir une liste des dossiers qu'il estime prioritaire afin de mettre en place une procédure adaptée.

Monsieur BENMELEH indique qu'une réponse sera apportée à ce courrier et qu'il souhaiterait la mise en place d'un dépôt express pour les professionnels de l'automobile.

#### **4. Les plans d'action et les perspectives 2013**

Compte tenu des écarts constatés sur les indicateurs d'accueil téléphonique ( taux d'appels perdus - taux de satisfaction ) et délai de traitement des permis de conduire, plusieurs actions correctives sont en cours :

- Accueil téléphonique : Durant l'année 2012, plusieurs actions ont été mises en place sur cette thématique, avec notamment un rappel des règles d'accueil téléphoniques aux agents du standard par une formation, la reconfiguration des postes téléphoniques des agents afin que les usagers puissent déposer des messages. En matière de taux d'appels perdus, l'indicateur revient dans l'objectif à compter du mois de novembre 2012.

En outre, afin d'améliorer le délai de traitement des permis de conduire en temps réel, des travaux ont été engagés fin décembre 2012 pour créer un troisième guichet.

Par ailleurs, l'année 2013 fera l'objet de plusieurs actions dont les principales sont :

- la refonte du site internet de la préfecture pour un site internet départemental interministériel des services de l'Etat ,
- le réaménagement du bureau de la circulation afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers et de travail des agents,
- la création d'un espace d'accueil général mutualisé avec le conseil général et d'un espace d'attente supplémentaire,
- l'adaptation au nouveau référentiel QUALIPREF2 qui présente plusieurs modifications par rapport au référentiel actuel avec notamment une refonte des deux premiers modules et des délais de traitement des courriers et courriels modifiés passant respectivement à 15 et 5 jours ouvrés contre 10 jours actuellement.

#### **5. Les courriers type et formulaire**

Monsieur PISELLI, chef du bureau de l'immigration, présente la nouvelle organisation mise en place courant 2012 en matière de demandes de titre de séjour. Celle-ci vise à terme à réduire les files d'attente en préfecture ainsi que les délais de traitement des dossiers.

Désormais, la compétence séjour est exercée exclusivement par la préfecture qui reçoit, traite les dossiers et remet les titres et la sous préfecture de Roanne qui collecte les dossiers pour son arrondissement et remet les titres. Les communes n'interviennent plus dans le processus. L'augmentation de fréquentation qui en résulte combinée avec la mise en place de titres biométriques ( 19 décembre 2012 ) a donc demandé des adaptations.

Ainsi depuis le 15 août 2012, les imprimés administratifs des demandes de titre de séjour ont entièrement été modifiés en vue d'un traitement simple et rapide.



L'utilisateur retire désormais sur le site internet préfectoral ou en accès libre à la préfecture le formulaire correspondant à sa démarche et le retourne complété par voie postale. Selon le cas exposé, le service transmet à l'utilisateur les formulaires administratifs correspondant à chaque cas.

Dès réception du dossier complet par voie postale en préfecture, le dossier est traité. Cette organisation optimise l'organisation et limite les déplacements des usagers en préfecture.

Le premier bilan effectué en décembre 2012 montre une forte diminution des files d'attente et un bon taux de retour de dossiers complets (80%). En matière de délais de traitement, le bilan sera effectué dès l'arrivée en 2013 des effectifs supplémentaires prévus.

Un exemplaire des nouveaux documents utilisés par le bureau a été remis sur table en vue d'éventuelles remarques sur leur lisibilité.

## 6. Recueil des souhaits des usagers et suggestion

Madame BERLIER souligne la qualité des relations entre les communes et la préfecture (notamment pour le service passeport), l'organisation des services préfectoraux et en particulier la conscience professionnelle des agents de guichets.

Concernant les renseignements téléphoniques donnés, Mme MARTIN indique apprécier l'utilisation de la plateforme de renseignement téléphonique nationale 3939 et la qualité des réponses apportées ainsi que l'aménagement de la salle d'attente du service immigration qui était nécessaire compte tenu de l'affluence constatée.

En matière de certificat d'immatriculation, Monsieur SCALLIET précise que la réalisation d'un certificat d'immatriculation chez un prestataire externe s'est déroulé rapidement sans difficulté. La liste des prestataires agréés est publiée sur le site internet de la préfecture.

Monsieur BENMELEH confirme que les professionnels de l'automobile immatriculent rapidement les véhicules neufs, les difficultés débutant cependant avec les véhicules de démonstration nécessitant un traitement à la préfecture. La majorité des adhérents au CNPA sont agréés, le CNPA ne représentant toutefois qu'environ 25% des professionnels de l'automobile.

En matière de véhicules importés, Madame ARNAUD souligne la complexité de la procédure et le délai minimum de deux jours ouvrés nécessaires au traitement du dossier.

Les représentants des usagers formulent le souhait de visiter les aménagements réalisés en préfecture pour l'amélioration de l'accueil usagers..

L'ordre du jour étant épuisé, Madame JEANPIERRE remercie les participants et lève la séance. Elle invite les participants à une visite des locaux réhabilités de la préfecture.

Le relevé de conclusion de la réunion ainsi que le tableau de bord sont consultables sur le site internet de la Préfecture.

Pour la Préfète  
et par délégation  
La Directrice du SGAAE  
Jacqueline JEANPIERRE

