



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DE L'ARIEGE

PRÉFECTURE

Foix le 20 octobre 2015

PÔLE COORDINATION
INTERMINISTÉRIELLE

ET MODERNISATION

DOSSIER SUIVI PAR : STEPHANE COMTE

TEL: 05.61.02.10. 07

COURRIEL :stephane.comte@ariege.gouv.fr

**RELEVÉ DE CONCLUSIONS
REUNION DU COMITE LOCAL DES USAGERS
du 21 septembre 2015**

Le comité local des usagers constitué dans le cadre de la démarche Qualipref, s'est réuni le 21 septembre 2015 à la préfecture de l'Ariège, sous la présidence de Mme Marie-Hélène GUILBAUD, chef du PCIM, Référent Qualité.

Participaient à cette réunion :

M. Jean-Louis SACAZE, représentant la présidente de l'Association de Défense, Education et Information du Consommateur (ADEIC) de l'Ariège,
M. Jean PARRA, délégué du Défenseur des Droits de l'Ariège,
M. Tony ALBERICH, représentant le président de l'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH) de l'Ariège,
Mme Françoise TORINESI, présidente de UFC – Que choisir,
Mme Rosy Faucet, directrice des libertés publiques, des collectivités locales et des affaires juridiques, référent fraude,
Mme Edith IZQUIERDO-JAIME, chef du Pôle service aux usagers, Préfecture,
Mme Karine BERTOCCHI-AZCON, SIDSIC, webmestre, SIDSIC,
Mme Geneviève LAGARDE, chargée de communication,
Mme Marie-Hélène GUILBAUD, chef du PCIM, Référent Qualité ,
M. Stéphane COMTE, assistant au référent Qualité, PCIM, Préfecture.

Etaient excusés les chambres consulaires, l'association des maires et des élus de l'Ariège.

Mme GUILBAUD ouvre la séance et rappelle l'ordre du jour :

- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction et des appels mystères 2015,
- Les indicateurs qualipref,
- Suivi des courriers, courriels et réclamations,
- Communication sur la mise en œuvre du nouveau référentiel **Qualipref 2.0**,
- Les réalisations 2015 et les perspectives 2016.

Madame Guilbaud rappelle que la préfecture s'est engagée dans une démarche de labellisation Qualipref 2.0 sur des modules identiques à ceux retenus pour Qualipref 2 à savoir le module obligatoire « relation générale avec les usagers » et les modules optionnels « délivrance de titres » et « délivrance de titres étrangers ».

Cette démarche Qualipref 2.0 fera l'objet d'un audit interne prévu le 15 octobre prochain, et d'un audit de passage qui se déroulera le 16 novembre 2015 pour obtenir la certification.

Un diaporama est ensuite présenté reprenant les points à l'ordre du jour (en annexe).

Enquête de satisfaction 2015

L'enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers s'est déroulée du 1^{er} au 17 juillet 2015, sur un panel de 250 personnes. Ces dernières ont été invitées à répondre à un questionnaire comportant 38 questions qui s'articulent autour de trois thématiques :

- mieux connaître le public accueilli en préfecture,
- mesurer le degré de satisfaction des usagers en matière d'accueil téléphonique et sur internet,
- recueillir leurs appréciations sur la qualité de l'accueil général.

Les résultats de l'enquête 2015 (annexe 1) restent satisfaisants mais révèlent néanmoins un certain tassement par rapport aux résultats des années précédentes.

L'accueil téléphonique reste un point fort de la préfecture puisque la satisfaction des usagers progresse encore sur ce point avec 88,46 % de satisfaits, contre 87,72 % en 2014.

Le taux de consultation du site internet avant démarche baisse de près de 20 points, passant de 37 % en 2014, à seulement **17,60 % en 2015**. Ce chiffre doit être interprété de manière prudente, car il semble ne pas correspondre à la réalité de la consultation du site. Il n'est pas corrélié par le taux de connexions au site internet qui reste remarquablement stable depuis 2 ans.

L'accès à l'information sur internet et la satisfaction générale des usagers accuse une baisse de presque 6 points, puisqu'elle passe de 91,13 % en 2014, à **85,61 % en 2015**. Malgré cette baisse sensible, la satisfaction reste à un niveau qui confirme le caractère attractif du site internet.

Sur l'accueil physique, le taux de satisfaction connaît une baisse importante de près de 10 points, **avec 86,60 % de satisfaits**, contre 96,23 % en 2014. L'objectif, fixé à 80 %, est atteint mais il conviendra de stabiliser ces résultats.

La satisfaction sur les temps d'attente connaît une forte diminution, et passe de 56,40 % de satisfaits en 2014 à seulement 38,80 % en 2015, inférieure aux objectifs, fixés à 50 %.

Les délais de délivrance de titres restent très stables, notamment au SIV, et n'explique pas ce ressenti négatif des usagers.

Une des réponses que la préfecture vient d'apporter pour pallier ce mauvais résultat est la mise en œuvre d'un module de prise de rendez-vous SIV, durant les heures d'ouverture au public. Ce dispositif est en cours d'expérimentation depuis le 7 septembre, et devrait permettre de limiter les temps d'attente.

La satisfaction sur les horaires d'ouverture au public passe de 50,34 % en 2014, à 38,80 % en 2015, en dessous de l'objectif, fixé à 50 %. Compte-tenu du contexte et des contraintes fortes qui pèsent sur les effectifs, il apparaît difficile d'apporter une réponse d'élargissement des horaires d'ouverture des services d'accueil du public. Les membres du CLU comprennent les contraintes des services d'autant plus que la plage horaire d'ouverture au public le matin est assez large (de 8H15 à 12H45) et qu'il faut bien que les agents puissent traiter les dossiers en back office l'après-midi. La responsable du Pôle service aux usagers fait remarquer que le personnel des guichets restent souvent près de 1/2 h à 3/4 d'heure supplémentaire après la fermeture pour recevoir tous les usagers rentrés avant 12H45 dans les locaux.

Examen des indicateurs Indigo et Qualipref

Les indicateurs sont à ce jour globalement plutôt satisfaisants à l'exception de 2 d'entre-eux.

- Le délai moyen de délivrance des permis de conduire par courrier, qui avait été stabilisé en janvier à 11 jours, inférieur à l'objectif de 13 jours, fixé par le ministère de l'intérieur, a recommencé à se dégrader à partir du mois de février, après le départ des contractuels du plan d'appui aux préfectures.

Il est monté à 34 jours au mois d'avril et s'établit à 24,60 jours sur les 8 premiers mois, grâce à un volet d'heures supplémentaires réalisées par les agents du service, afin de faire baisser le stock de dossiers en instance.

Cette dégradation est préoccupante et met en évidence les difficultés liées à la mise en œuvre de la réforme FAETON, au traitement depuis le début de l'année 2014, de la totalité des procédures de suspension de permis du département, dossiers instruits jusqu'alors par chaque arrondissement (préfecture et sous-préfectures).

Compte-tenu de la réduction du plan d'appui aux préfectures, au titre de l'année 2015, un plan d'action sous forme d'une démarche LEAN a été lancé le 4 juin dernier au service des permis de conduire, pour essayer de trouver des solutions à cette situation préoccupante et revenir à l'objectif imparti. Quatre ateliers thématiques se sont déroulés et ont permis de dresser un état des lieux et d'élaborer un plan d'actions (48 actions au total) qui est à la validation de Monsieur le Secrétaire général.

- Le taux de dossiers de fraude détectés par les préfectures s'établit à 0,37 pour mille, légèrement inférieur à l'objectif fixé à 0,50 pour mille. Ce résultat peut s'expliquer par le volume important de titres réalisés par la plate-forme régionale passeports, pleinement opérationnelle depuis le début de l'année. Il devra être affiné et analysé par le contrôleur de gestion en lien avec la responsable de la plateforme passeports. Le taux de dossiers de fraude détectées, hors plate-forme, devrait permettre de mieux comprendre l'évolution de cet indicateur.

Par ailleurs, le délai moyen de traitement des opérations SIV par courrier (en jours calendaires) s'établit à 6,50 jours, légèrement inférieur à l'objectif de 7 jours. L'évolution de cet indicateur (8 jours en janvier, 9 jours en mars, 10 jours en juillet) depuis le début de l'année, révèle une fragilité qu'il conviendra de suivre avec attention et qui devra, le cas échéant, donner lieu à des actions correctives si les chiffres se dégradent de nouveau.

Suivi des courriers, des courriels et réclamations

Les Courriers

Aucune modification n'étant intervenue tant sur les courriers classiques que sur la documentation à destination des usagers, il n'est pas procédé en séance à une nouvelle présentation des courriers. Une nouvelle charte graphique en cours de validation par Mme la préfète sera présentée avec les modèles de courriers y afférents lors du prochain CLU.

Les Courriels font l'objet d'un suivi quotidien

Une seule adresse pour tous les courriels permet un point d'entrée unique : **Prefecture@ariede.gouv.fr**

417 courriels reçus sur cette boîte à lettre jusqu'en août 2015 (353 en 2014, 367 en 2013, 274 en 2012)

Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés : 93,5 % (92 % en 2014, 96 % en 2013, 89 % en 2012)

Délai moyen de réponse aux courriels (en jours ouvrés) : 1,65 jours pour un objectif fixé à 5 jours (1,73 en 2014, 1,50 en 2013, 2,92 en 2012)

83,56 % (79,89 % en 2014) des messages reçus concernent les titres (SIV / Permis de conduire / CNI / Passeports/Étrangers)

Les réclamations sont adressées par courrier, courriels (multiples liens sur le site IDE) ou fiches de réclamations déposées dans les Boîtes dédiées du hall d'accueil des usagers

Bilan des réclamations 2015, 8 au total sur 8 mois (11 en 2014):

3 réclamations par courrier

5 réclamations par courriel

Un taux de réponse aux réclamations < à 15 jours ouvrés de 100 %

Un délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) de 8,63 jours (8,73 en 2014, 5 en 2013, 9,33 en 2012).

Examen des engagements du référentiel Qualipref 2.0

Mme Guilbaud présente ensuite les principales réalisations de l'année 2015 déjà mises en place pour satisfaire aux engagements du nouveau référentiel Qualipref 2.0 :

1- MODULE OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

- mise en place d'une procédure formalisée d'information du public, de tout changement des conditions d'accueil dans les 72 h avant son entrée en vigueur.

- suivi des formations des agents du périmètre Qualipref (guichets et accueil téléphonique) à travers l'établissement d'un tableau pluri-annuel des formations avec un renouvellement périodique tous les 4 ans.

- de nouveaux services ont été déployés dans le hall d'accueil du public : un photocopieur, un échangeur de monnaie et un Point d'accès à internet, sous la forme d'un ordinateur en libre service.

- les standardistes de la préfecture donnent désormais un premier niveau de renseignement sur les démarches concernant le périmètre SIV pour l'achat d'un véhicule d'occasion en France, le changement d'adresse et la réalisation d'un duplicata. Une session de formation avec les agents du standard s'est déroulée le 1^{er} juillet 2015 et le dispositif est désormais opérationnel. Les standardistes disposent d'une fiche récapitulative pour chaque procédure.

- En complément de la foire aux questions (FAQ) très complète déjà disponible sur le site service-public.fr, chaque service du Pôle Services aux usagers ainsi que la plateforme passeports a réalisé une FAQ locale répertoriant les questions les plus fréquemment posées à ces services qui a été mise en ligne sur le site Internet de la préfecture.

- En cas d'événement important autre qu'une situation de crise, des dispositions ont été prises pour qu'une information factuelle soit mise en ligne sur le site internet de la préfecture en moins d'une heure. Ces dispositions font l'objet d'une fiche de procédure.

- 3 modules de prise de rendez-vous en ligne ont été mis en place afin de s'adapter aux contraintes des usagers et limiter leur temps d'attente. Il s'agit :

- d'un module de prise de rendez-vous SIV pendant les heures d'ouvertures au public, expérimenté depuis le 7 septembre 2015 très apprécié du public et qui a fait l'objet d'une médiatisation dans la presse locale et sur le site internet de la préfecture,

- d'un module prise de rendez-vous TIR et DCEM, nécessitant la présence de l'étranger mineur, le mercredi après-midi, pour tenir compte des rythmes scolaires (les documents peuvent également faire l'objet d'un envoi en mairie pour faciliter le retrait du titre),

- le maintien d'un module de prise de rendez-vous pour les sorties du CADA des demandeurs d'asile déboutés.

- l'expérimentation de l'utilisation du logiciel « MAARCH » pour le traitement et le suivi des délais des courriers des services du Pôle Services aux Usagers et de la sous-préfecture de Saint-Girons.

- la mise en place d'un compte Twitter pour la préfecture en décembre 2014.

A la demande de Mme Guilbaud, Mme Geneviève LAGARDE, chargée de communication réalise en séance une présentation du dispositif et du compte Twitter de la préfecture.

Elle précise que le déploiement du compte TWITTER s'est réalisé grâce à l'impulsion très forte de l'administration centrale. Les objectifs de communication sont fixés par le ministère.

Il s'agit d'un outil de communication interministériel, qui implique tous les services de l'État.

Le compte TWITTER dispose de 874 followers à ce jour.

C'est un outil qui permet une démultiplication importante de l'information, sans trop de lourdeur en terme d'animation et de modération.

II- CONCERNANT LES 2 MODULES OBLIGATOIRES : DELIVRANCE DE TITRES (hors titres étrangers) ET DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS

- La fonction pré-accueil côté SIV et Permis de conduire a été renforcée par l'emploi d'une apprentie, au début du mois de septembre 2015 qui permettra de pérenniser ce service très prisé des usagers (cf enquête de satisfaction).

- Un flyer est distribué à l'accueil permis de conduire pour informer les usagers qu'un dispositif d'alerte par SMS pour signaler la disponibilité du titre existe sur le site de l'ANTS, (avec une inscription obligatoire), à disposition des usagers.

Un dispositif d'alerte par SMS est également opérationnel au bureau des Étrangers.

- les opérations courtes (retrait d'un titre de séjour) sont identifiées et font l'objet d'un traitement prioritaire ; une fiche de procédure a été élaborée en ce sens.

Par ailleurs, l'obligation faite aux usagers de réaliser eux-mêmes les photocopies nécessaires au traitement de leur dossier est entrée en vigueur le 7 septembre 2015, après une campagne d'information à destination du public, par voie de presse, de Twitt, d'affichage et de communication sur l'écran du hall d'accueil. Les usagers n'ont montré aucune hostilité à prendre en charge désormais leurs photocopies.

Les perspectives 2016

Il s'agira de mettre en œuvre le plan d'action élaboré dans le cadre de la démarche Lean, actuellement menée au service des permis de conduire. Quelques actions phares sont évoquées en séance comme:

- la mise en place d'un module de prise de rendez-vous « Commissions médicales »,
- l'amélioration et réactualisation des fiches d'information « Permis de conduire » à destination des usagers,
- la mise en œuvre d'un guichet Dépôt-express Permis de conduire, à l'accueil général,
- des campagnes d'information à destination des usagers, des auto-écoles et des médecins, pour présenter les nouveaux dispositifs et améliorer le traitement de l'ensemble des procédures.

Questions diverses

M.PARRA indique qu'il reçoit peu de requérants à l'encontre des services de la préfecture, dans l'exercice de ses fonctions. Les rares cas qu'il a pu traiter étaient souvent liés à de l'incompréhension ou à des malentendus, qui ont été systématiquement et rapidement dissipés et réglés.

Les membres du CLU n'ont pas eu de remontées négatives sur les services de la préfecture de l'Ariège, et soulignent les efforts réalisés pour maintenir et améliorer l'accueil de tous les publics.

Mme GUILBAUD invite les membres du CLU à faire remonter sans forcément attendre les réunions du CLU, les observations ou doléances des usagers au responsable qualité dans l'optique d'une démarche d'amélioration permanente de la qualité rendue à l'utilisateur du service public.

Mme GUILBAUD remercie les participants et lève la séance.

La Présidente,



Marie-Hélène GUILBAUD