



## PRÉFET DE LA HAUTE-VIENNE

*Secrétariat général*

Limoges, le 10 mars 2015

Affaire suivie par Eric DOUCET  
Tél. 05 55 44 18 80  
eric.doucet@haute-vienne.gouv.fr

### **DEMARCHE QUALITE COMITE LOCAL DES USAGERS COMPTE RENDU DE REUNION**

Le comité local des usagers s'est réuni le 24 février 2015 à 10 heures salle Erignac de la préfecture de la Haute-Vienne sous la présidence de monsieur Alain CASTANIER, secrétaire général de la préfecture de la Haute-Vienne.

#### **Liste des participants**

M. Benoît D'ARDAILLON, directeur des libertés publiques  
M. Catherine TREIZEL, chef du bureau des collectivités locales et de l'intercommunalité  
M. Alain PRAUD, président de l'UFC Que choisir 87  
M. Bernard PAULIAT, représentant de l'Association Atlantique des Consommateurs Coopérateurs  
Mme Evelyne CLAUDAUD, représentant de l'Association Atlantique des Consommateurs Coopérateurs  
Mr Eric DOUCET, contrôleur de gestion régional, responsable qualité

**Excusées : l'association départementale des maires**

#### **Ordre du jour**

- présentation du rapport d'audit;
- suivi du respect des engagements qualité;
- point sur les réclamations en 2014;
- bilan du plan d'actions 2014;
- examen de la clarté et de la lisibilité des courriers et des courriels (manifestions sportives, vidéo-surveillance);
- présentation des perspectives 2015.

#### **I- Présentation du rapport d'audit**

Après l'ouverture de la réunion du comité local des usagers par Monsieur CASTANIER, Monsieur DOUCET débute la réunion en informant les membres du comité que la labellisation QUALIPREF 2 a été maintenue à la préfecture de la Haute-Vienne par l'organisme AFAC AFNOR suite à un audit effectué le 3 septembre 2014.

Il souligne qu'aucune non-conformité majeure ou mineure n'a été relevée par l'auditeur et que sept des huit engagements du module accueil général ont été jugés comme des points forts (résultat en moyenne

supérieur de 20% à l'objectif) et que le dispositif d'accueil des malentendants mis en place au pré-accueil a été identifié comme une pratique performante.

## **II- Revue de la qualité**

Monsieur DOUCET rappelle aux membres du comité que le suivi des engagements qualité est assuré par une trentaine d'indicateurs (20 pour le module accueil général et 10 pour le module relation avec les collectivités) regroupés dans un tableau de bord et assortis d'une cible définie annuellement par le comité de pilotage de la démarche qualité.

Monsieur DOUCET déclare que le bilan est très satisfaisant et met en évidence 6 points d'excellence (notamment la faible part d'appels perdus au standard- moins de 1%-, un traitement diligent des demandes de titre au guichet ou temps différé- de 10 à 60% inférieurs aux cibles 2014-, promptitude des réponses aux réclamations- moins de 7 jours) et seulement trois activités dont les objectifs ne sont pas atteints mais avec un écart modéré.

Des dégradations sporadiques ont été constatées (pas plus de deux mois). Une dérive de trois mois portant sur les délais de réponses aux courriels avait été détectée en milieu d'année mais elle a été enrayerée par une modification de la procédure de réponse.

Monsieur D'ARDAILLON révèle que les usagers sont invités à interroger les services de la direction des libertés publiques de la préfecture par courriel plutôt que par téléphone notamment pour les dossiers relatifs au séjour des étrangers.

S'agissant du module optionnel relations avec les collectivités locales, Monsieur DOUCET signale que la quantité modeste de demandes de conseils par courriels et courriers ainsi que de demande de rendez-vous émanant des collectivités décentralisées rend le résultat des indicateurs très volatils. En outre, s'agissant des rendez-vous, la fixation de leur date est également déterminée par la disponibilité des membres du corps préfectoral et des élus locaux ainsi que de la volonté de ces derniers.

## **III- Les enquêtes de satisfaction**

Après une brève présentation des modalités, du calendrier et des principes du baromètre de l'accueil de la qualité tenu par l'institut TNS SOFRES, M.DOUCET dévoile le classement de la préfecture. L'amélioration de la note que l'amélioration de la note obtenue (8,1 en 2014 contre 7,6 en 2013), en matière de respect des 13 engagements du référentiel Marianne, l'a fait progresser de la 46<sup>ème</sup> à la 41<sup>ème</sup> place (sur 139 préfectures et sous préfectures).

Si la qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite et le confort des espaces d'accueil ont été reconnus (note maximum), la célérité des réponses aux courriels et aux réclamations est perfectible (5/10).

Une autre enquête mystère a été accomplie, en juin 2014, par un bureau du ministère de l'intérieur mais qui a visé exclusivement l'accueil téléphonique. Le résultat a été très satisfaisant: de nombreux points forts (rapidité du décrochage, identification du service compétent...), un seul facteur de fragilité (échec de plusieurs transferts d'appel...).

M.DOUCET indique que ces deux enquêtes mystères ont été complétées par une enquête conduite directement auprès des usagers à partir d'un questionnaire. La dimension plus large du panel d'usagers interrogés (le double de 2013) a probablement eu une incidence sur le taux de satisfaction qui, bien qu'il demeure à un niveau élevé (78,3%), a diminué par rapport à 2013.

Les usagers plébiscitent notamment la propreté et l'équipement des locaux ainsi que la disponibilité et l'écoute attentive des agents de guichet. Ils sont, en revanche, plus critiques et de

manière rémanente, sur les délais d'attente et les horaires d'ouverture ainsi que sur la possibilité de formuler une suggestion.

Monsieur D'ARDAILLON précise aux membres du comité, que cette enquête s'étant déroulée pendant une période de forte affluence, la portée du taux de satisfaction en découlant en étant d'autant plus grande.

Monsieur PAULIAT affirme avoir eu connaissance de plaintes relatives aux plages horaires d'ouverture de la préfecture.

Monsieur CASTANIER précise que la préfecture de la Haute-Vienne est une des préfectures de France où l'amplitude horaire d'ouverture est la plus étendue car elle est ouverte sans interruption au public 4 jours sur cinq de 8h30 à 16h30.

#### **IV- Point sur les réclamations**

Monsieur DOUCET signale au comité que les réclamations, en léger recul (24 en 2014 contre 28 en 2013), ont été exprimées surtout sous forme de fiches déposées dans les urnes du hall d'accueil.

Portant essentiellement sur les opérations relatives aux droits à conduire et aux immatriculations, elles confirment la teneur des doléances recueillies lors de l'enquête de satisfaction.

Des fiches (4) sont toutefois déposés par des usagers pour vanter la qualité de la prestation dont ils ont pu bénéficier lors de leurs démarches, notamment l'accueil et la politesse de l'accueil ainsi que la clarté, la complétude et la personnalisation des réponses fournies par les agents d'accueil.

Interrogé par Monsieur CASTANIER sur la concentration temporelle des réclamations, Monsieur DOUCET déclare qu'elles sont plutôt échelonnées dans le temps.

Conformément à l'engagement du référentiel, toutes les réclamations ont donné lieu à une réponse scripturaire dans un délai inférieur à 15 jours (7 jours en moyenne).

Les réponses ont consisté en des éclaircissements sur les dysfonctionnements évoqués, la mention des mesures entreprises suites aux remarques ainsi que la délivrance de conseils (faculté de démarches par correspondance).

#### **V- Bilan du plan d'actions 2014**

Monsieur DOUCET présente aux membres du comité le contenu du plan d'action 2014 et son évaluation. 7 actions ont été planifiées en 2014 par le COPIL (ex : gestionnaires de fils d'attente, information par SMS, dépôt express pour les écoles de conduite) compte tenu de dysfonctionnements repérés ou de pistes de progrès identifiées: 4 actions d'amélioration et 3 correctrices. 5 ont été menées et leur suivi par le COPIL a mis en exergue leur efficacité.

Une est devenue sans objet et une autre consistant à transférer la permanence téléphonique SIV à la sous-préfecture de Bellac n'a pu mise en oeuvre.

Monsieur D'ARDAILLON ajoute que les permis de conduire peuvent, désormais, être remis aux usagers dans les deux-sous préfectures.

#### **VI- Lisibilité et clarté des courriers et formulaires**

Monsieur DOUCET rappelle que les courriels et courriers produits par la préfecture dans la cadre des procédures d'instruction des demandes d'autorisation en matière de video-surveillance

et de manifestations sportives ont été soumis aux membres du comité afin de recueillir leur avis sur leur clarté et leur lisibilité.

Il indique aux représentants des usagers que ces deux propriétés doivent être appréciées à l'aune de plusieurs critères dont la présentation du courrier, sa structure, la brièveté des phrases et un langage simple et accessible.

Les représentants des usagers estiment unanimement que ces conditions de clarté et de lisibilité sont remplies dans les courriers et courriels qui leur ont été soumis.

Questionné sur un délai de rejet de 4 mois mentionné dans le récépissé attestant le dépôt d'une demande d'autorisation concernant la vidéo-surveillance, M.DOUCET indique que le silence gardé par l'administration pendant un délai de 4 mois vaut décision implicite de rejet à compter de la date de complétude du dossier.

Il prend soin de préciser que la règle selon laquelle le silence vaut accord entrée en vigueur depuis le 12 novembre 2014 ne s'applique pas à tous les régimes d'autorisation.

Monsieur D'ARDAILLON confirme les propos de Monsieur DOUCET en avisant les membres du COPIL que les autorisations de séjour des étrangers sont exclus du champ d'application de cette règle.

Interpellé par un représentant des usagers sur les modalités d'envoi des invitations des membres de la commission départementale d'aménagement commercial, monsieur CASTANIER considère que la lettre recommandée avec accusé de réception demeure nécessaire.

## **VII- L'adoption en 2015 du référentiel Qualipref 2.0**

Monsieur DOUCET annonce le déploiement d'un nouveau référentiel qualité et que conformément à l'objectif défini par le ministre de l'intérieur, la préfecture a programmé, au cours de l'année 2015, la mise en œuvre de ce nouveau référentiel.

Il expose les principes directeurs qui régiront la future démarche qualité:

- maintien de l'architecture existante (un module obligatoire pour tous les services complété par au moins, un module optionnel métier, actuellement relations avec les collectivités locales)
- un socle de services numériques (téléchargement de formulaires, démarche dématérialisée, prise de rendez vous en ligne, présence de la préfecture sur les réseaux sociaux);
- optionnalité en 2015 de certains nouveaux engagements et actions du module obligatoire;
- gouvernance de la démarche par un comité de pilotage;
- labellisation de la préfecture par un organisme indépendant.

Enfin, Monsieur DOUCET s'enquière, auprès des représentants des usagers, de leurs besoins éventuels de développements supplémentaires et/ou d'éclaircissements ou de questions sur des sujets connexes.

Les représentant des usagers n'exprimant pas un tel besoin et l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée par monsieur CASTANIER.

Le secrétaire général de la préfecture,

  
Alain CASTANIER