



PRÉFET DE LA HAUTE-VIENNE

Secrétariat général

Limoges, le 14 janvier 2014

Affaire suivie par Sandrine VIGNERIE
Tél. 05 55 44 19 02
Sandrine.vignerie@haute-vienne.gouv.fr

**Comité local des usagers
Mardi 14 janvier 2014
Sous la présidence de M. Benoît D'ARDAILLON, directeur des ressources humaines
et des moyens**

Relevé de conclusions

Liste des participants

M. Benoît D'ARDAILLON, directeur des ressources humaines et des moyens
M. Jean-Jacques MARQUET, directeur des libertés publiques
M. Gérard JOUBERT, directeur des collectivités et de l'environnement
Maéva CORNETTE, chef du bureau des usagers de la route
M. Alain PRAUD, président de l'UFC Que choisir 87
Mme Nicole LACROUTS, secrétaire générale de l'AFOC
Mme Denise GAYRAL, union féminine civique et sociale et association des familles rurales
M. Bernard PAULIAT, représentant de l'Association Atlantique des Consommateurs Coopérateurs
Mme Evelyne CLAUDAUD, représentant de l'Association Atlantique des Consommateurs Coopérateurs
Mme Sandrine VIGNERIE, chargée des missions de modernisation, responsable qualité
Excusées : la confédération syndicale des familles et l'association départementale des maires

Ordre du jour

- ouverture de la séance par M. le directeur des ressources humaines et des moyens
- présentation des résultats des exigences de qualité : indicateurs qualité et enquêtes de satisfaction
- présentation des réclamations et des plans d'actions
- définition de plans d'actions éventuels
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- examen des courriers-types et formulaires

M. Benoît d'ARDAILLON ouvre la séance en rappelant l'engagement de la préfecture de la Haute-Vienne dans la démarche Qualipref en janvier 2011, l'obtention de la certification en juillet 2012, certification renouvelée en juillet 2013 (pour une durée de 3 ans avec un audit de suivi chaque année).

Le dispositif prévoit la tenue d'un comité local des usagers (CLU) au moins une fois par an. Ainsi, 2 réunions se sont déjà tenues depuis le lancement de la démarche (la première en septembre 2011 et la seconde en décembre 2012).

I- Présentation des résultats 2013

• Les indicateurs qualité

Tous les indicateurs sont au vert pour l'année 2013.

- 1- Taux d'appels perdus au niveau du standard : 1 % largement inférieur à l'objectif fixé à 5%
- 2- Taux de décroché en moins de 5 sonneries au standard: 71,6 % (objectif : 66% soit 2/3 des appels)

3- Délai de traitement des demandes des usagers par courriels : 578 courriels traités en 2013 (entre 40 et 60 par mois). Délai moyen de réponse largement inférieur aux 10 jours ouvrés (2,8 jours sur l'année pour un taux de réponse sous 10 jours ouvrés égal à 97 %).

4- Délai moyen de traitement des opérations du SIV en temps réel sur l'année : 35 minutes (objectif 35 minutes) avec malgré tout quelques pics en janvier (41 minutes) et en mai (49 minutes). A noter, dépassement de l'objectif de 35 minutes de mars à juillet (37 minutes à 48 minutes). Retour dans les objectifs fixés à partir du mois d'août, cela étant notamment du à l'affectation de vacataires et à la diminution de fréquentation (du fait de la baisse des ventes de véhicules)

5- Délai moyen de traitement des opérations du SIV en temps différé : 4 jours (objectif 8 jours).

6- Délai moyen de délivrance des cni : 1,7 jour pour un objectif fixé à 6 jours

7- Délai moyen de délivrance des passeports : 1,4 jour avec pour objectif fixé à 5 jours

8- Délai moyen de réponse aux courriers traités par le bureau des ressources humaines : (nouvel indicateur de suivi qui comptabilise les demandes d'emploi, de stage...): 3,18 jours (objectif 15 jours ouvrés) pour un total de 206 courriers reçus sur l'année

9- Taux de réponses aux réclamations

21 réclamations et 8 remarques/compliments (entre 0 et 6 par mois)

96 % de réponses faites sous 15 jours ouvrés pour un objectif fixé à 80%

Délai moyen de réponse sur l'année : 7,5 jours (inférieur aux 15 jours ouvrés fixés par le référentiel)

8- Indicateurs relatifs à la direction des collectivités locales

Délai moyen de réponse aux demandes de conseil ou d'information des élus : 8 jours (l'objectif étant une réponse sous 15 jours ouvrés)

Délai moyen de réponse de réponse aux courriels : 2,5 (objectif 5 jours ouvrés)

Délai moyen des rendez-vous demandés par les élus ou cadre territoriaux: 6 jours (objectif 14 jours)

● **Enquêtes de satisfaction**

1- Enquête de satisfaction sur le site de la préfecture

Cette enquête s'est déroulée du 30 avril au 17 mai 2013 auprès de 170 personnes à la préfecture de la Haute-Vienne (hall de la direction des libertés publiques) et portait sur l'accueil physique, téléphonique et internet 92,4 % des usagers interrogés considèrent l'accueil de satisfaisant à très satisfaisant.

3 remarques à noter :

42 % des personnes interrogées jugent les délais d'attente trop importants.

37 % n'ont pas repéré facilement les services mis à leur disposition (photocopieur, photomaton, distributeur de boissons). Modification de la signalétique

76 % n'avaient pas repéré la boîte Marianne (ajout d'une 2ème boîte dans le hall)

Pas de remarque particulière sur l'accueil téléphonique et internet. A noter, un nouveau site internet a été mis en service mi-septembre 2013. Il faudra vérifier lors de la prochaine enquête de satisfaction si celui-ci donne satisfaction aux usagers.

2- Enquête mystère téléphonique (menée par le ministère) entre le 15 avril et le 7 mai 2013 auprès du standard. Une dizaine d'appels ont été passés via le standard.

Pas de remarque particulière : respect des règles de présentation, de courtoisie, et le standard a pu être joint en moins de 5 sonneries.

Une seule remarque : le service vers lequel l'appel est redirigé n'est pas systématiquement annoncé par le standardiste.

II Présentation des réclamations et actions mises en œuvre

Nombre de réclamations/suggestions traitées en 2013 : 29 (contre 38 en 2012)

21 réclamations et 8 remarques/compliments

En moyenne par mois : entre 0 et 6 (soit 3 en moyenne par mois)

Chaque fiche donne lieu à une réponse personnalisée, à une explication au dysfonctionnement constaté par l'utilisateur et propose une solution adaptée à chaque cas.

Changement de signalétique relatif à l'accueil des personnes handicapées (ajout de pictogrammes : fauteuil, femme enceinte, malentendants, malvoyant et personnes atteintes d'un handicap mental)

Création d'une rubrique dédiée aux justificatifs d'identité à fournir lors d'une demande de carte grise sur le site internet

Lenteur du traitement des dossiers des auto-écoles : recrutement d'un vacataire affecté prioritairement à cette mission (depuis avril au moins jusqu'en décembre)

Temps d'attente trop long au guichet des permis de conduire : réunion de travail en mai 2013 sur la possibilité de créer un guichet mobile ou augmenter le nombre de guichets dédiés aux permis

Remarque récurrente sur le temps d'attente trop long aux guichets : proposition dans le courrier de réponse de la possibilité offerte à l'utilisateur d'effectuer ses démarches par courrier

III- Plans d'actions

1- Plan d'action en cas de dépassement de l'objectif de traitement des opérations du SIV en temps réel (35 minutes)

Dépassement de l'objectif plusieurs mois de suite (de mars à juillet) au cours de l'année 2013

Des mesures ont été mises en place pour résoudre le problème :

- renfort ponctuel d'un agent au bureau des usagers de la route
- affectation de plusieurs vacataires au bureau des usagers de la route au moins jusqu'à la fin de l'année
- rappel des objectifs par le chef du bureau des usagers de la route aux agents
- renfort aux guichets (dans la mesure du possible) lorsque le temps d'attente est supérieur à 20 minutes (ouverture de 1 ou de 2 guichets supplémentaires)

III- Suggestions et propositions des usagers pour l'amélioration des conditions d'accueil des usagers

Pas de remarque particulière des membres du comité.

Il est précisé par le chef du bureau des usagers de la route que si certains entretiens avec des usagers peuvent présenter des signes d'agressivité, ces derniers sont dus à une incompréhension de la réglementation par les usagers (et non du fait du comportement de l'agent)

IV- Examen des courriers types

Courriers-types : liste des pièces à fournir pour une demande de carte grise et courrier de retour en cas de dossier incomplet relatif à un permis de conduire

Pas de remarque particulière sur les courriers examinés qui sont complets et lisibles.

Pour information, M. le directeur des libertés publiques précise que les coûts des cartes grises sont différents selon les régions.

Pour mémoire : principales actions réalisées en 2013

- mise en place du suivi des courriers relatifs aux demandes d'emploi
- mise en place d'une nouvelle signalétique dans le hall de la DLP pour systématiser le passage vers les guichets du pré-accueil (pour parer au manque de lisibilité de la fonction du pré-accueil)
- modification de la signalétique relative au guichet prioritaire
- amélioration de la signalétique relative à l'emplacement du photocopieur et du photomaton dans le hall d'accueil de la DLP
- augmentation du nombre de places assises devant le guichet des permis de conduire par l'ajout d'un banc
- création d'une rubrique sur le site internet de la préfecture précisant les justificatifs d'identité et de domicile nécessaires à l'établissement d'une carte grise
- traçage d'une ligne de confidentialité devant les guichets des cartes grises et des permis de conduire
- installation d'une photocopieuse et d'un photomaton dans le hall d'accueil de la DLP
- installation d'un logiciel à retranscription vocale pour faciliter l'accueil des personnes malentendantes
- ajout d'écrivoires dans le hall de la DLP

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h30.

Pour le préfet et par délégation,
Le directeur des ressources humaines
et des moyens



Benoît d'ARDAILLON