

## COMMUNIQUE

### **Réunion annuelle du comité local des usagers Bilan d'un an d'actions pour mieux satisfaire le public**

#### **Se réunir pour progresser**

La réunion annuelle du comité local des usagers s'est tenue le 21 novembre 2014. Elle a été l'occasion de dresser le bilan des efforts engagés depuis 2013 pour améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus aux usagers.

Ce comité constitue un espace de dialogue privilégié entre les représentants des associations des usagers et les services préfectoraux. Il permet de croiser les points de vue sur nos pratiques et vos attentes. Participent à ce comité des représentants des associations familiales, de l'union fédérale des consommateurs « Que Choisir », de l'association des paralysés de France, du conseil national de l'automobile, des maires du Var ainsi que des représentants de l'administration.

Au cours de l'année 2013/2014, la mise en œuvre de bonnes pratiques s'est articulée autour de trois axes essentiels : un meilleur accueil du public, une information des usagers plus claire et plus précise et une plus grande efficacité dans les prestations rendues.

#### **La démarche « Marianne »**

La préfecture et les sous-préfectures ont rappelé qu'elles se sont engagées dans une démarche de qualité assortie d'une procédure de labellisation dénommée « Marianne ». Ce processus de labellisation, impulsé par le ministère de l'intérieur, concerne les relations avec les usagers.

Fort de son respect de ses engagements et suite à un audit par un organisme certificateur indépendant (Veritas), la préfecture du Var a obtenu la labellisation Marianne en juin 2013. Un audit de renouvellement est programmé en décembre 2014. La sous-préfecture de Brignoles sera également auditée en décembre 2014.

#### **Des améliorations concrètes**

Plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour simplifier les démarches du public en simplifiant l'information (signalétique – précisions des horaires d'ouverture des guichets sur nos courriers –

formulation des courriers et des documents remis au public..) et en la rendant plus accessible (sur internet, via twitter, par le biais de formulaires mis à disposition à l'accueil général...).

Des travaux d'aménagement ont aussi été réalisés dans les lieux accueillant du public pour permettre une meilleure gestion des flux et permettre de réduire les temps d'attente.

Une nouvelle passerelle permet une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour permettre de désengorger le standard général, les services préfectoraux se sont aussi engagés à répondre plus rapidement à vos courriels. En 2013, 97,64 % des réponses aux courriels (plus de 1750) ont été faites en moins de 5 jours. En 2014, les réponses (plus de 5000) ont été faites pour 98,42 % d'entre elles en moins de deux jours en moyenne.

### **Des résultats encourageants**

Une fois par an, une enquête de satisfaction est menée auprès des usagers de nos services. L'analyse des résultats de la dernière enquête réalisée en juin 2014 indique que :

- 85,90 % des usagers disent trouver facilement l'information dont ils ont besoin
- 97,60 % s'estiment bien orientés
- 98,60 % sont satisfaits de la qualité de l'accueil qu'ils ont reçu
- 77,00 % sont satisfaits des horaires d'ouverture.

Le taux de contact par courriel a nettement progressé et supplante largement le taux de contact par courrier.

En revanche seuls 45 % ds usagers savent qu'ils peuvent faire une réclamation /suggestion et 28 % continuent de se présenter bien avant l'heure d'ouverture ou de rendez-vous.

Les services préfectoraux font également l'objet d'une évaluation au niveau national et font l'objet d'un classement.

Le « baromètre de la qualité des services publics » recense les résultats de plusieurs réseaux. En 2013 et en 2014, le réseau préfectoral se positionne en tête de classement.

En 2014 et 2015, la préfecture et les sous-préfectures poursuivront la mise en place des démarches d'amélioration de la qualité et de modernisation de leurs procédures pour servir au mieux les habitants du Var.