

**PREFECTURE**

**Direction de la performance et des moyens  
Bureau des études, de la programmation et de la qualité de  
service**

Dossier suivi par : Viviane Schuler  
Tél : 04 94 18 81 14.  
Mél : [viviane.schuler@var.gouv.fr](mailto:viviane.schuler@var.gouv.fr).

Toulon le 09 novembre 2015

**COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE LOCAL DES USAGERS  
jeudi 5 novembre 2015 de 14h à 15h30**

sous la présidence de Mme Sophie Barastier, directrice par interim de la performance et des moyens.

Étaient présents :

Mme Monique DULBECCO, directrice de l'union départementale des associations familiales,  
M. Jean-Claude CORUZZI, conseiller départemental de la délégation départementale de  
l'association des paralysés de France,  
M Denis PASTOURELY, secrétaire général de l'association « UFC Que Choisir »,  
M. Patrick CHATRIEUX, président départemental du conseil national des professionnels de  
l'automobile,  
Mme Alexandra CALANDRE, secrétaire générale de la direction départementale de la protection  
des populations,  
Mme Valérie LETOURNIANT, secrétaire générale de la direction départementale des territoires et  
de la mer,  
Mme Laurence TCHEKEMIAN, directrice des titres d'identité et de l'immigration (Préfecture),  
M. Daniel SOLANA, directeur de la circulation et de la réglementation (Préfecture),  
Mme Michèle DUCASE, chef du bureau du courrier et des affaires générales (Préfecture),  
M. Vincent BARASTIER, chef du service de la communication interministérielle en département,  
Mme Viviane SCHULER, responsable de projet Qualipref 2.0 pour la préfecture.

Étaient excusés :

Mme Elise Martinez, directrice de la délégation APF du Var

**Ordre du jour :**

1. Présentation de l'évolution de Marianne à Qualipref 2.0
2. Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée en juin 2015
3. Réclamations et fiches métiers
4. Évolution des modes d'échange entre les usagers et l'administration
5. Questions-réponses

## **Présentation de l'évolution de Marianne à Qualipref 2.0**

Mme Barastier introduit la réunion en rappelant l'utilité et la fonction du comité local des usagers qui, conformément au référentiel Qualipref 2.0, doit se tenir annuellement. Cette rencontre est habituellement programmée en fin d'année. La réunion précédente s'est tenue le 21 novembre 2014.

Elle précise que les membres de ce comité constituent un relais essentiel entre les usagers et l'administration et permettent de croiser les regards et les retours d'expérience des uns et des autres. Elle insiste aussi sur le fait que les associations ont un rôle important à jouer en matière de communication.

Les services préfectoraux, dans le cadre de leur démarche de qualité, s'astreignent à des mises à jour constantes des informations diffusées auprès des usagers, tant sur internet que sur les réseaux sociaux ou documentaires. Mais il est important que les associations elles aussi veillent à répercuter ces changements sur leurs propres supports de communication vis-à-vis des publics qu'elles informent.

Par ailleurs, elle souligne l'importance de signaler les observations des usagers pour améliorer les dispositifs mis en place.

Mme Calandre (direction départementale de la protection des populations) illustre ce propos en signalant que la photo de la DDPP qui figure sur le portail internet de l'État dans le Var est utilisée par les usagers comme outil de repérage.

M. Coruzzi (APF) signale que les convocations émanant de la direction départementale des territoires et de la mer induisent parfois les usagers en erreur du fait de la confusion faite entre l'adresse postale, qui est commune aux services, et l'adresse physique. Certains usagers se rendent ainsi à la préfecture (adresse postale) et sont réorientés vers la DDTM.

Mme Letourniant en prend note.

M. Chatrieux (CNDA) précise que le site internet est important mais qu'en revanche, il n'est pas exploité de la même façon par tous les professionnels ou usagers. A cet égard, il propose qu'une rencontre soit organisée entre la CNDA, la chambre des métiers, les professionnels et le bureau des certificats d'immatriculation pour permettre un échange d'informations et de relayer ensuite auprès des usagers et des professionnels les informations les plus pertinentes.

Cette offre a été transmise au chef du bureau de la circulation routière de la préfecture.

M. Barastier évoque les résultats d'un sondage effectué récemment par le service de la communication sur twitter. 56 personnes se sont prononcées sur la question : « Avant de vous déplacer, consultez-vous notre site internet ? ». Seuls 25 % des contributeurs ont répondu oui.

Mme Letourniant demande si des jours de fermeture exceptionnelle ont déjà été déterminés pour la préfecture pour 2016. Pour une harmonisation vis-à-vis des usagers, la DDTM pourrait se caler sur les mêmes dates.

Mme Barastier rappelle les échéances de la démarche Qualité : labellisation Marianne en juin 2013. Renouvellement de la labellisation en décembre 2014.

Nouveau référentiel qualité (Qualipref 2.0) diffusé en février 2015 avec un objectif de labellisation de l'ensemble des préfectures avant fin 2015. L'audit de la préfecture est programmé les 30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre.

Mme Schuler présente ensuite la démarche Qualipref 2.0 et les plus de Qualipref 2.0 par rapport au label Marianne.

Le label Marianne est un label qui s'applique à toutes les administrations et qui est piloté par les services du 1<sup>er</sup> ministre. Le label Qualipref 2.0 s'applique uniquement aux entités du ministère de l'intérieur et est piloté par ce dernier.

En 2013, l'objectif du ministère de l'intérieur de 100 % des préfectures labellisées a permis d'améliorer notablement les conditions d'accueil du public sur l'ensemble des sites mais a conduit à une situation duale, certains sites étant labellisés Marianne et d'autre Qualipref.

Dans un souci de disposer d'une démarche qualitative uniformisée pour l'ensemble du réseau préfectoral, la convergence de l'ensemble des sites vers Qualipref 2.0 a été rendue obligatoire en 2015.

Le périmètre des engagements du label Qualipref 2.0 est plus étendu. Outre la qualité de l'accueil, s'ajoutent des engagements métiers qui portent sur la façon dont le service s'organise pour gérer les dossiers et respecter certains délais imposés par le référentiel (délai pour l'accusé de réception – délai pour signaler des pièces manquantes – délai pour traiter la demande). Le référentiel intègre aussi un volet numérique qui doit permettre d'améliorer l'offre de services numériques auprès du public tout en dotant les agents d'outils plus fonctionnels.

Englobant les engagements du label Marianne tout en étant plus exigeant, le label Qualipref 2.0 vaut double labellisation (Un site qui obtient le label Qualipref 2.0 bénéficie automatiquement du label Marianne).

Toutefois, les points les plus sensibles dans la relation des usagers avec l'administration concernent la facilité à obtenir des réponses personnalisées et le fait de limiter les déplacements.

S'en suit une discussion sur la téléphonie. Mme Dulbecco (UDAF) signale les difficultés qu'elle a rencontrées pour joindre les services de la préfecture.

Mme Schuler précise qu'en raison des contraintes de plus en plus fortes qui pèsent sur les services et de la montée en puissance du numérique, il ne sera probablement plus possible de conserver dans la durée tout l'éventail de l'offre de contact offerte aujourd'hui au public (permanences téléphoniques – accueil au guichet – gestion des courriers et des courriels) malgré les attentes fortes des usagers.

Le volume des courriels, qui était de moins de 100 par mois en 2013 est passé à 500 par mois en 2014 pour atteindre plus de 800 par mois actuellement.

Si le délai de réponse est excellent (en moyenne moins de 1 jour) et que ce canal permet une gestion flexible des réponses, il n'en demeure pas moins que le temps nécessaire à formaliser les réponses est de plus en plus important.

Mme Barastier rappelle que d'importantes réorganisations des services ont eu lieu en 2013, qui ont conduit à étendre largement les horaires d'ouverture des guichets (de 12h à 25h30/semaine pour les certificats d'immatriculation et permis de conduire, de 14h à 25h/semaine pour l'immigration avec la mise en place d'un accueil sur rendez-vous).

Mme Tchekemian précise que le maintien d'une permanence téléphonique au bureau de l'immigration pose question dans la mesure où l'administration ne pouvant identifier formellement son interlocuteur, l'agent ne peut communiquer par téléphone des informations d'ordre personnel. Par ailleurs, l'agent qui assure la permanence téléphonique ne dispose pas de l'ensemble des éléments du dossier, ce qui est

un facteur de risque pour la fiabilité de la réponse. Les informations communiquées par téléphone ne peuvent être que d'ordre général. Comme l'utilisateur peut accéder à ces informations par d'autres canaux, la plus-value de la permanence téléphonique s'avère très limitée et insatisfaisante pour l'utilisateur.

M. Coruzzi note que l'utilisateur a besoin d'être rassuré et que le réel palliatif pour éviter que l'utilisateur appelle pour savoir si son dossier est bien arrivé est d'accuser réception de son envoi et de lui préciser le délai de traitement de sa demande.

Mme Schuler informe les participants que dans le cadre de Qualipref 2.0 un tel dispositif a été mis en place au bureau des polices administratives et au bureau des professions réglementées. Par ailleurs, le nouveau code des relations entre le public et l'administration qui entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016 clarifient les règles qui portent sur l'obligation d'accuser réception de la demande.

Dans le cadre de la démarche Qualipref 2.0, un module de rendez-vous en ligne a été mis en place. L'utilisateur peut se connecter depuis son domicile, choisir la plage de rendez-vous qu'il souhaite et être reçu sans délai d'attente lors de sa venue. Cette procédure est déjà opérationnelle pour les manifestations sportives, les habilitations funéraires, les taxis et VTC, les débits de boissons, et les ports d'armes pour les convoyeurs de fonds.

Mme Tchekemian précise que ce dispositif est plus complexe à mettre en œuvre pour des services gérant de très nombreux dossiers car le taux de perte sur rendez-vous (non-présentation du demandeur – double rendez-vous pour une même personne ..) peut être élevé et perturber le fonctionnement du service. Un retour d'expérience des préfectures de la couronne parisienne est attendu sur ce point.

Un point est fait sur les réclamations/suggestions. En 2015, 47 contributions ont été reçues : 22 étaient des réclamations – 15 des remerciements – 5 des suggestions et 5 étaient abusives ou infondées.

Mme Calandre demande si ces réclamations peuvent conduire à réorganiser un service.

Mme Barastier précise qu'outre le fait qu'une réponse personnalisée est apportée à chaque demande, une analyse des motifs peut conduire à des réorganisations.

Pour exemple, elle cite le fait qu'après la mise en œuvre de l'application nationale FAETON, de nombreux usagers se sont plaints de devoir se déplacer en préfecture pour retirer leur permis. L'analyse de ces réclamations a conduit à déléguer à la sous-préfecture de Draguignan une compétence en la matière, de façon à ce que les usagers puissent retirer leur permis à Draguignan.

Mme Barastier rappelle que le référentiel fixe des objectifs en matière de délais de réponse pour les courriers, les courriels, les appels téléphoniques et les réclamations/suggestions.

Puis le guide d'accueil des visiteurs, disponible sur le portail internet de l'État dans le Var, est présenté aux participants. L'objectif de ce guide est de permettre à toute personne d'avoir accès plus facilement et en un seul document à toutes les informations nécessaires avant de se déplacer.

### **Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée en juin 2015**

Les résultats de l'enquête sont abordés et explicités. Un focus est fait sur certains résultats, notamment le taux de satisfaction des équipements mis à disposition du public et l'aide apportée pour la complétude des dossiers, pour lesquels les résultats sont mitigés.

M. Pastourelly (UFC Que-Choisir) précise que la densité des informations disponibles sur le portail de l'État permet aux usagers de s'informer sur nombre de sujets mais que malgré cela, beaucoup de personnes privilégient la relation en face-à-face.

Mme Barastier et Mme Tchekemian remarquent que beaucoup de possibilités sont parfois ignorées des usagers comme la possibilité de suivre la production de son passeport ou de son permis de conduire, ou de faire un changement d'adresse en ligne.

Mme Schuler indique que suite aux résultats de l'enquête de satisfaction, deux volontaires du service civique ont été recrutées. Opérationnelles depuis septembre, leur présence constitue un réel atout.

### **Analyse des productions écrites : réclamations et fiches métiers**

Lors de la réunion du comité local des usagers de novembre 2014, une analyse exhaustive des courriers envoyés aux usagers figurait à l'ordre du jour.

C'est pourquoi cette année, l'analyse a porté sur les réponses aux réclamations et trois notices métiers distribuées aux usagers (fiche changement d'adresse – fiche toute demande de permis de conduire et fiche vérification des dossiers du bureau de l'immigration).

M. Coruzzi fait remarquer que les réponses aux réclamations sont personnalisées et que la fiche vérification de dossier est plus lisible en raison de la plus grande taille de police utilisée.

Mme Schuler précise que parmi les critères que les services s'imposent, il y a la normalisation des fiches mais aussi le choix de ne pas aller au-delà d'un recto-verso. De ce fait, il n'est pas toujours possible d'utiliser des polices de grande taille. Toutes les fiches sont disponibles à l'accueil et sur le site [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr)

Pour les réponses aux réclamations, il est difficile de définir des modèles types car les situations sont très différentes et la réponse toujours personnalisée. Une réponse est apportée dans 100 % des cas.

### **Évolution des modes d'échange entre les usagers et l'administration**

Mme Barastier souligne que les efforts qualitatifs imposent une rigueur de plus en plus grande en matière d'organisation, de réactivité et de suivi de l'activité.

M. Barastier informe les participants des nouvelles dispositions de saisine par voie électronique qui seront opérationnelles à partir du 07 novembre 2015.

Mme Ducase décrit globalement le fonctionnement de ce nouveau dispositif.

Mme Schuler rappelle que les mouvements amenés à se poursuivre sont de deux ordres : d'une part la création de plate-formes interdépartementales ou régionales, voire supra-régionales, à l'instar de la plate-forme des passeports qu'héberge la préfecture ou de celle des naturalisations, opérationnelle à Nice depuis le 15 octobre 2015.

D'autre part, le développement des télé-procédures et du numérique.

En décembre, les arbitrages concernant l'externalisation ou la création de plate-formes pour les certificats d'immatriculation devraient être connus.

Aux termes de ces échanges, Mme Barastier propose aux participants d'effectuer une visite des locaux, afin de montrer les dernières modifications mises en place à l'accueil de la préfecture et de recueillir d'éventuelles suggestions.

Cette visite a conduit à examiner la signalétique sur le parvis. Mme Dulbecco et M. Coruzzi estiment que pour mieux identifier la rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite, celle-ci gagnerait à être signalée par un marquage au sol.

Le parking moto, de l'avis de tous, est une bonne chose.

M. Coruzzi signale également que les policiers sont toujours très attentifs et disponibles vis-à-vis des usagers.

Aucun autre point n'étant soulevé, la rencontre s'achève.