



PREFET DE LA HAUTE-MARNE

Préfecture

CHAUMONT, le 24 SEP. 20

Direction des Ressources Humaines et des Moyens de
l'Etat

Service des Moyens Généraux et de la Modernisation

Dossier suivi par Béatrice VALETTE/Emmanuelle ROVILLE

Tél 03.25.30.22.75/22 87

beatrice.valette@haute-marne.gouv.fr

emmanuelle.roville@haute-marne.gouv.fr

**COMITE LOCAL DES USAGERS QUALIPREF 2.0
COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 15 SEPTEMBRE 2015**

Les membres du comité local des usagers de la préfecture de la Haute-Marne se sont réunis le 15 septembre 2015 à 14h30 sous la présidence de M. Gérard GIRAULT, Directeur des ressources humaines et des moyens de l'État, représentant M. le Préfet.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1 - présentation de la synthèse des indicateurs locaux (1^{er} semestre 2015)
- 2 – point sur les suggestions et réclamations reçues en préfecture (1^{er} semestre 2015)
- 3 – point sur l'audit interne qualipref 2.0 réalisé au mois de juillet 2015
- 4 – présentation des engagements du nouveau référentiel Qualipref 2.0
- 5 – actions concrètes mises en place à la préfecture en 2015
- 6 – questions diverses et observations des membres

A noter que deux points qui étaient inscrits à l'ordre du jour n'ont pu être présentés : il s'agit du baromètre 2015 de l'accueil dans les services publics (non encore publié), et des résultats de l'enquête de satisfaction en préfecture (repoussée et prochainement réalisée).

Etaient présents :

M. Gérard GIRAULT, président

Mme Béatrice VALETTE, chef du SMGM et chef de projet Qualité à la préfecture

Mme Emmanuelle ROVILLE, référent Qualité à la préfecture

M. Benoit DOCHEZ, chef du bureau de l'état-civil et des étrangers à la préfecture

M. Simon LEVEQUE, chef du bureau de la circulation à la préfecture

M. Jean-Pierre VILLERMAIN-LECOLIER, délégué du Défenseur des droits

Mme Myriam GILLET, Direction départementale des territoires

Mme Hélène CHAKOUR, bureau du cabinet à la préfecture

M. Christian OTT, Directeur de l'UDAF 52 (Union départementale des associations familiales)

M Philippe ADANG, action et recherche pour l'insertion des handicapés de la Haute Marne

M. Sébastien WAGNER, directeur adjoint de la Caisse d'allocations familiales

M. Patrick VIARD, directeur à la Chambre des métiers et de l'Artisanat

Mme Sophie RAUSCHER, responsable pôle clients à la CPAM 52

Mme Angélique PLANCON, Chambre d'Agriculture

Etaient excusés :

Mme Gaelle PERROT, Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations

Mme Delphine CLERC, Chambre de Commerce et d'Industrie

Mme Christelle BETHENCOURT, chef du bureau du cabinet à la préfecture

Mme Lysiane BRISBARE, chargée de communication à la préfecture

Mme Corinne AUBRY, contrôleur de gestion à la préfecture

M. Martial MIQUEE, Président du CNPA 52/garage Citroen Langres

M. Laurent MARRAS, maire de Doulaincourt-Saucourt

M. GIRAULT remercie les personnes présentes et indique que Mme SELLALI, retenue par l'actualité, n'a pu présider ce 4ème Comité local des usagers Qualipref.

Cette réunion va, dans un premier temps, dresser le bilan 2015 de la démarche qualité à la préfecture, puis ouvrir des perspectives sur le nouveau référentiel Qualipref 2.0 qui doit s'appliquer dans toutes les préfectures cette année. M GIRAULT indique que ce comité est aussi un lieu d'échanges, susceptible de recueillir les témoignages des uns et des autres, voire les jugements sur les pratiques actuelles.

1. Présentation de la synthèse des indicateurs locaux (1^{er} semestre 2015)

Mme ROVILLE présente les principaux indicateurs qualité, qui sont bons avec des objectifs respectés.

* l'indicateur relatif au délai moyen de traitement des permis de conduire en temps différé, excède légèrement l'objectif fixé de 13 jours. Toutefois, grâce à un projet de service et quelques actions (opération coup de poing sur les premiers permis), cet indicateur s'améliore nettement depuis le mois de juin avec un délai de 9/10 jours.

* s'agissant du délai moyen de traitement des CNI, M. DOCHEZ précise que ce délai ne tient pas compte du délai de fabrication de la carte hors préfecture. Il prend en compte le traitement du dossier en préfecture, entre sa date d'arrivée et son envoi à l'agence des titres.

* le délai moyen de délivrance des CPI (certificats provisoires d'immatriculation) en minutes est très bon puisqu'il est d'environ 17 mn. M LEVEQUE indique que ce délai prend également en compte le temps d'attente de l'usager à partir du moment où il prend un ticket dans le hall.

* le délai moyen de délivrance des CPI par courrier est aussi très correct (3,5 jours). Cet indicateur, habituellement stabilisé à 2 jours, a augmenté notamment du fait de la centralisation à Chaumont des dossiers auparavant traités à la SP de St Dizier, et d'un congé de maladie d'un agent dans le service.

* concernant le taux d'appels perdus au standard, M. GIRAULT explique la situation actuelle : le standard, qui fonctionne 7/7 jours, est commun à la préfecture et aux services logés au sein de la cité administrative. Par ailleurs, il est compétent pour traiter les appels des sous-préfectures, et ceux de la DDT et de la préfecture de l'Aube en dehors des heures ouvrables. Ce dispositif sera étendu aux départements de la Marne et des Ardennes. Cette activité, qui concentre de plus en plus d'appels liés à la délivrance des titres en préfecture, a notamment permis de recruter récemment un nouveau standardiste.

* délai moyen de réponse aux courriers : Mme ROVILLE précise que seul le bureau de l'état-civil et des étrangers est actuellement concerné par le périmètre de l'indicateur « suivi des courriers », d'où de bons résultats ; il s'agit essentiellement de réponses à des demandes d'informations et non de réponses sur le fond.

M. VIARD demande si le transfert de la délivrance des CPI vers les concessionnaires est mesuré. M. LEVEQUE répond que la répartition préfecture/garages est d'environ 50 %. Pour répondre à M. ADANG, il précise également que les garages ne délivrent jamais de cartes grises (éditées par une agence nationale), mais seulement des CPI.

MADANG s'interroge sur ce système qui peut générer de la fraude. M. LEVEQUE indique que des contrôles ont lieu mais qu'il convient, effectivement, de trouver des moyens renforcés de lutte contre la fraude.

2. Point sur les suggestions et réclamations reçues en préfecture (1^{er} semestre 2015)

55 réclamations ont été reçues et il convient d'indiquer que ce chiffre a quasiment doublé par rapport à la même période 2014. Les réclamations ont été plus nombreuses à partir du mois de mars 2015, date à partir de laquelle les guichets permis de conduire sont fermés les mardi et les jeudi. Mme ROVILLE précise que c'est souvent l'association fermeture du guichet/long déplacement de l'utilisateur qui pose problème à l'utilisateur.

M. LEVEQUE précise cependant que la Haute Marne, contrairement à la majorité des autres départements, bénéficie d'amplitudes horaires plutôt importantes. Les guichets permis sont en effet ouverts 6 demi-journées par semaine alors que les directives ministérielles préconisent 4 demi-journées d'ouverture. Ces fermetures, combinées au projet de service déjà évoqué, permettent une nette amélioration des indicateurs qualité, par le traitement des dossiers en back office. Il ajoute que les délais relatifs aux inscriptions en auto-écoles se sont également nettement améliorés et engendrent, non seulement des délais plus rapides pour les candidats, mais aussi de meilleures relations avec les professionnels.

M. ADANG s'interroge sur les usagers qui ne seraient pas satisfaits, sans pour autant formuler une réclamation de manière expresse. Mme ROVILLE indique que si l'utilisateur est vraiment insatisfait, il le manifeste en général. Les agents d'accueil et les standardistes doivent d'ailleurs inviter les usagers à formuler leur mécontentement par écrit.

M. OTT souhaite savoir comment les usagers sont informés des horaires d'ouverture.

M. LEVEQUE rappelle qu'une large communication a été réalisée (affichage, site internet, documents remis par le service, presse locale) pour informer les usagers. Le dépôt express des documents CPI et permis de conduire, prochainement mis en place, permettra aux usagers de déposer leur dossier dans une urne, évitant ainsi une attente dans le hall.

M. DOCHEZ indique, que pour son bureau, le service peut exceptionnellement assurer quelques missions le jour de fermeture le mercredi (remise d'une carte par exemple...)

3. Point sur l'audit interne Qualipref 2.0 réalisé au mois de juillet.

Un audit interne a été réalisé en juillet 2015 en vue de l'audit AFNOR prévu le 12 octobre prochain afin de mesurer la bonne tenue des engagements obligatoires. Un certain nombre de points forts et points sensibles ont été notés et sont brièvement présentés aux membres :

Points forts :

- démarche qualité bien installée et pérenne
- fiabilité des informations diffusées aux usagers sur l'ensemble des canaux
- qualités de l'hôtesse d'accueil
- hall d'accueil accueillant et confortable

Points sensibles :

- formation des personnels à l'accueil (standardistes)
- procédures à formaliser (gestion des pics d'affluence, lutte contre la fraude..)
- orientation des usagers vers le site internet pas suffisamment développée

4. Les engagements du nouveau référentiel Qualipref 2.0

La préfecture est tenue de suivre les 17 engagements et 53 sous-engagements du module obligatoire « relation générale à l'utilisateur », ainsi que les 5 engagements et 12 sous-engagements du module optionnel « délivrance de titres » en place depuis quelques années. Mme ROVILLE fait observer que la préfecture s'engagera vraisemblablement, à l'avenir, dans d'autres modules, à l'instar d'autres préfectures plus avancées dans la démarche.

Les engagements sont ainsi brièvement présentés. La relation générale à l'utilisateur couvre tous les canaux concernés par l'accueil : accueil physique, téléphonique (y compris le serveur vocal), les réseaux sociaux, le site internet, les courriers et les courriels. Ce sont l'accueil autour du site internet et le module « délivrance de titres » qui couvrent, avec ce nouveau référentiel, les engagements les plus novateurs. Ils seront présentés plus loin.

M. OTT souhaite connaître la définition de l'utilisateur. Mme ROVILLE explique qu'il s'agit d'une notion large qui comprend les particuliers, les élus, les associations, les représentants professionnels...

5. Les actions concrètes mises en place à la préfecture en 2015

a) au bureau de la circulation

- * envoi de SMS aux usagers de la section permis de conduire et étrangers (respectivement depuis mai et juin)
- * opération coup de poing au mois de juin sur les « premiers permis » afin de réduire les délais de traitement

b) dans le hall d'accueil

- * pré-accueil, depuis le début du mois de septembre, grâce au recrutement de deux services civiques. Ce pré-accueil consiste principalement à vérifier la complétude des dossiers CPI et permis pour éviter une attente inutile aux usagers
- * dépôt express possible pour certains dossiers CPI et permis. Cette mesure sera effective le 28 septembre pour 5 démarches spécifiques pré-sélectionnées. D'autres démarches pourront par la suite être concernées, si ce système rencontre le succès attendu.

c) sur le site internet

- * amélioration de la visibilité des horaires
- * mise en ligne, au mois d'août, d'une Foire aux questions- FAQ (locale) et d'un lien vers la FAQ du site service-public.fr
- * activation du module de prise de RDV en ligne (2 démarches sont concernées pour le moment)
- * possibilité de compléter un dossier de certificat d'immatriculation (carte grise) en ligne, par l'envoi de pièces numérisées sur une boîte mail spécifique

M. GIRAULT évoque la question particulière des services civiques. Le ministère de l'intérieur a obtenu l'agrément, cet été, pour le recrutement de services civiques autour de 3 thématiques : l'appui et le soutien aux missions de sensibilisation et d'information des populations en matière de prévision des risques, l'appui et le soutien aux missions d'information et d'accompagnement dans le cadre des démarches de naturalisation et enfin, pour ce qui concerne la Haute marne, l'accompagnement des usagers dans les services des préfectures et sous-préfectures.

Le recrutement d'un service civique est un complément dans le dispositif existant car il ne s'agit pas de remplacement des fonctionnaires. Il convient de noter que les deux sous-préfectures de Saint Dizier et Langres vont aussi bénéficier prochainement d'un service civique. La sous-préfecture de Saint Dizier, avec la centralisation des titres à la préfecture depuis le mois d'avril, sera bientôt configurée en service de mission pour le développement du territoire. Toutefois, des usagers continuent de se déplacer et il convient de pouvoir les renseigner. La problématique est identique pour la sous-préfecture de Langres avec la particularité que celle-ci devrait prochainement devenir une Maison de l'État. M. GIRAULT précise qu'il est encore trop tôt pour faire le bilan des deux recrutements à Chaumont sur l'impact auprès des usagers.

Pour répondre à M. ADANG sur le nombre de services civiques recrutés, M. GIRAULT explique, que malgré la lourdeur du système de recrutement par le biais d'une agence dédiée, les recrutements se font rapidement.

6. Questions diverses et observations

a) la saisine par voie électronique

A partir du 7 novembre prochain, la saisine de l'État par voie dématérialisée sera un droit pour les usagers. Cela se traduira par un « portail citoyen » accessible depuis la page d'accueil du site internet départemental de l'État. Pour le Ministère de l'intérieur, environ 300 processus d'instruction pourront être concernés, soit 17 thématiques. Ce nouveau mode de communication va nécessiter la formation de référents aux nouveaux processus de réception des demandes et dossiers, et à leur traitement. L'envoi systématique d'accusés de réception sera un élément juridique fondamental dans ces échanges.

M. ADANG indique que cette évolution pourrait diminuer la consommation de papier dans les services. Mmes VALETTE et ROVILLE signalent que beaucoup de mesures sont prises pour limiter l'usage du papier (impressions recto-verso, messages sur les mails...) ; néanmoins, l'usage du papier est encore très présent.

Selon M. GIRAULT, l'approche humaine ne doit cependant pas être perdue de vue dans cette évolution numérique. Certains dossiers épineux nécessitent de rencontrer ou de parler à un interlocuteur.

b) suivi des courriers

M. VIARD intervient pour signaler qu'il a rencontré, à deux reprises, un problème de délai de réponse à des courriers adressés à M. le Préfet par la Chambre des métiers. (10 mois pour un courrier). Mme ROVILLE indique que l'ensemble des bureaux de la préfecture a récemment été sensibilisé au suivi des courriers reçus. Les engagements qualité sur la thématique des courriers vont être accentués et les délais devraient s'améliorer.

c) l'accessibilité des locaux

Les travaux d'aménagement de la future Maison de l'État à Langres permettront de rendre les locaux accessibles aux PMR, ce qui n'est pas le cas à ce jour. Mme GILLET indique que le bâtiment de la DDT présente quelques difficultés en termes d'accessibilité, malgré la présence d'un ascenseur.

M. GIRAULT observe que les bâtiments de l'État font l'objet d'agendas d'accessibilité programmée afin de recenser et financer les travaux nécessaires.

M. ADANG met en avant les gros efforts faits par la préfecture s'agissant de l'accueil des PMR. Plus globalement, il se réjouit que cette question évolue enfin, après la 1ère loi de 1975 et celle de 2005. Il a toutefois constaté que la porte d'entrée de la préfecture (réservée au personnel et dédiée à l'accès aux PMR) est très lourde pour une personne en fauteuil roulant. Par ailleurs, il indique avoir rencontré des difficultés avec le bouton presseur de l'ascenseur dans le hall, car il est mal disposé.

d) bonnes pratiques mises en place

* chambre d'agriculture : le réseau des chambres est certifié par AFNOR pour le conseil et la formation à destination des agriculteurs. Plusieurs engagements sont mis en œuvre, notamment une charte graphique

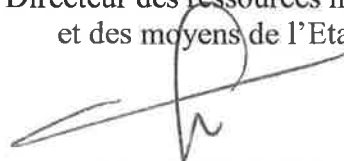
* Caisse d'allocations familiales : M. WAGNER indique que la CAF valorise les démarches en ligne d'autant que 70 % des demandeurs déclarent disposer d'une adresse mail. Les démarches réalisées par le biais d'internet sont plus rapides car plus simples et dégagent du temps pour que les guichets puissent se concentrer sur les cas plus difficiles. M. WAGNER pense que pour être efficace, une démarche en ligne doit être dématérialisée dans sa globalité.

* CPAM : La montée en charge des téléservices (part de 20% et 50 % pour les aides au logement) n'a pas diminué pour autant l'accueil physique. L'utilisation des téléservices nécessite un important travail de pédagogie auprès des utilisateurs. A noter un test d'accueil sur RDV à Saint Dizier.

* l'UDAF est engagée dans la démarche qualité depuis 1997 avec une certification ISO 9001 depuis 2011 pour le service « majeurs protégés ». Il est envisagé d'étendre la démarche qualité à d'autres services et de déployer une GED (gestion électronique des documents). Selon M OTT, la qualité aboutit à une amélioration permanente, via notamment les réclamations et les enquêtes de satisfaction, surtout quand les équipes se sont approprié la démarche.

M. GIRAULT remercie les membres présents. La séance est levée à 16h30.

Le Directeur des ressources humaines
et des moyens de l'Etat



Gérard GIRAULT