



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET D'ILLE-ET-VILAINE

Préfecture d'Ille-et-Vilaine
Secrétariat Général
Cellule régionale de pilotage de la performance

Le 2 juin 2016

Réunion du comité local des usagers

Relevé des conclusions de la réunion du jeudi 2 juin 2016

Participants
Préfecture : ➤ M. Faure, secrétaire général de la préfecture, ➤ M. Conan, chargé de mission pour la performance, ➤ Mme Maléfan, référent qualité, ➤ M. Lemercier, chef de section permis de conduire, ➤ Mme Pichon, service communication
Représentants des usagers : ➤ CLCV ; ➤ UDAF 35 ; ➤ collectif handicap 35 ; ➤ Si on s'alliait

1. Présentation des résultats des exigences de qualité

Le bilan annuel de la politique qualité a été diffusé préalablement à la réunion. Il fait une synthèse des conditions d'accueil à la préfecture et de leurs évolutions depuis un an. Le 27 novembre dernier, la préfecture a obtenu le label « QualiPref2.0 » par décision de l'Afnor. Il fait suite au référentiel Marianne et vise à garantir la qualité des relations que les services entretiennent avec les usagers et à développer de nouveaux modes de fonctionnement et de communication numériques.

Thèmes abordés	Points importants
Enquêtes de satisfaction	- 3 enquêtes de satisfaction ont été menées auprès des usagers en 2015 (2 à l'été pour les usagers de la DRLP et une en décembre sur l'accueil général). Elles font apparaître un taux de satisfaction global sur l'accueil de 90 % . ; - 1 enquête a été menée auprès des mairies et des communautés de communes du département, faisant ressortir un taux de satisfaction de 91 % ;
Indicateurs	- un tableau de bord des indicateurs qualité a été présenté (cf pièce jointe) ; - les objectifs attendus sont fixés par un cahier des charges précis contenu dans le référentiel QualiPref2.0 ; son respect est vérifié par l'Afnor (auditeur externe) tous les 18 mois, par le réseau des référents qualité par le biais d'enquêtes mystères croisées et, plus globalement pour l'ensemble du réseau des préfectures par le baromètre SGMAP – TNS SOFRES de la qualité de l'accueil dans les services de l'État.
Réclamations	- analyse du taux de réponse aux réclamations (inférieur à 7 jours ouvrés) et présentation

	<p>des 2 dernières réclamations (la première concernait une demande d'information sur l'instruction d'une demande de titre de séjour et a obtenu une réponse détaillée en 6 jours et la seconde demandait à la préfecture d'informer les mairies de l'obligation pour l'usager de s'inscrire sur le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés s'il souhaite être informé de la date à partir de laquelle il peut retirer son permis de conduire, communication réalisée auprès des mairies en moins de 13 jours) ;</p> <p>- rappel des modalités de dépôt d'une réclamation via l'urne à réclamations se situant dans le hall d'accueil ou via le formulaire de contact (boîte aux lettres électronique de la préfecture).</p>
--	--

2. Présentation des plans d'action en matière d'accueil et de relations avec les usagers

Thèmes abordés	Points importants
Actions d'amélioration	<p>Suite aux enquêtes de satisfaction, il a été décidé d'améliorer les conditions d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des étudiants étrangers : 2 guichets attenants seront utilisés le mercredi après-midi pour la remise de leur titre de séjour (entre septembre et février) et permettront aux étudiants de disposer d'un espace d'attente et de places assises ; - des usagers pour les visites médicales avec l'installation de 8 places assises supplémentaires et d'un micro pour l'appel des usagers.
Perspectives : Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG)	<ul style="list-style-type: none"> - Le PPNG, en réponse aux attentes des citoyens, poursuit un double objectif : il vise, d'une part, à moderniser et simplifier les modalités de délivrance des titres CNI, permis de conduire, cartes grises, et, d'autre part, à renforcer les missions des préfectures en matière de sécurité et de gestion des crises, de contrôle de légalité et d'expertise juridique, de lutte contre la fraude et de coordination des politiques publiques. - Ces évolutions vont impacter l'organisation de l'accueil en préfecture à partir de l'été 2017. L'accueil physique pour les permis de conduire et les cartes grises sera supprimé et remplacé par des démarches reposant sur des télé-procédures simplifiées et un accueil de proximité assuré par un réseau de partenaires (auto-écoles, garages, bureaux de poste, maisons de service au public...). - Le référentiel QualiPref2.0 sera donc rénové dans cette perspective : les engagements relatifs aux guichets dématérialisés seront développés et les démarches qualité seront engagées ou développées dans le cadre des relations avec les collectivités territoriales, dans les domaines de la communication d'urgence, du pilotage interministériel ou des polices administratives en Préfecture et dans les Sous-Préfectures.
Prochaines modifications horaires pendant la période estivale	<ul style="list-style-type: none"> - Les guichets cartes grises et permis de conduire seront fermés tous les mercredis de juillet et d'août 2016 afin de faciliter l'instruction des dossiers pendant cette période de congés ; - Le guichet remise de titre permis de conduire sera fermé pendant l'été mais les usagers pourront retirer leur titre auprès des 3 autres guichets ouverts (sauf mercredi jour de fermeture pendant la période estivale).

3. Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration

Associations	Remarques	Réponses
CLCV, Collectif handicap 35 et UDAF 35	Les représentants évoquent leur crainte de voir la dématérialisation exclure une partie des usagers, notamment les personnes non-voyantes.	Les usagers pourront être aidés par un certain nombre de dispositifs d'accompagnement (bornes, maison de l'État, maisons de services au public). Le maillage de ces points d'accueil sera réparti au plus près des usagers et non pas centralisé en préfecture ou sous-préfecture comme c'est le cas aujourd'hui.

CLCV	Les vigiles ne semblaient pas informés de la tenue de la réunion du comité local des usagers et n'ont donc pas orienté dans les meilleures conditions les représentants des associations. Le contrôle au portique est parfois effectué avec rudesse.	La préfecture veillera à améliorer la communication entre les vigiles et les agents de l'accueil général afin que l'accueil soit assuré avec diligence et courtoisie.
Si on s'alliait	<ul style="list-style-type: none"> - L'association souhaiterait disposer des délais moyens de prise de rendez-vous pour les usagers étrangers. - Elle tient à souligner la qualité du travail réalisé par les jeunes en service civique qui accompagnent avec gentillesse et efficacité les usagers. Elle précise que le CRIDEV propose des formations qui pourraient intéresser les jeunes en service civique. - Lors de la réunion du 5 décembre 2015, l'association a formulé plusieurs propositions (remise de documents traduits en plusieurs langues, formation par la CIMADE, rencontre avec les services des étrangers, notamment le guichet unique asile, fiche de poste des services civiques) et souhaite connaître les suites qui peuvent leur être données. 	La préfecture enregistre ces demandes et reviendra vers l'association pour lui apporter une réponse sur tous ces points.

Le Secrétaire Général



Patrice FAURE