

PRÉFET DE LA MANCHE

Compte-rendu de réunion		
COMITE LOCAL DES USAGERS DE LA PREFECTURE		
Date : 21/01/13	Horaires : 10 heures 30	Lieu : Salle Urbain le Verrier
Président :	M. le Secrétaire général	
Organisateur :	Responsable QUALIPREF	
Rédacteur du CR :	Responsable QUALIPREF	
Participants :	<p>Représentants des usagers : Mme Fossey, Association des Paralysés de France (APF) M. Hébert, association UFC Que choisir M. Rivière, Comité technique départemental de la Consommation de la Manche (CTDC)</p> <p>Représentants de la Préfecture : M. Marot, Secrétaire général de la Préfecture, M. Clerc, Directeur des libertés publiques et de la réglementation M. Fyad, chef du bureau de la citoyenneté et des étrangers M. Lefèvre, chef du bureau de la circulation M. Caillet, chef du bureau des moyens de fonctionnement et de la logistique M. Capitaine, Adjoint au chef du Service Départemental des systèmes d'information et de communication Mme Caillet, adjointe au chef du bureau de la coordination des politiques publiques et de la coordination interministérielle Mme Lambert, responsable QUALIPREF</p>	
Présentation générale de la démarche (cf. diaporama joint pages 1 à 7)		
<p>Après un tour de table, Mme Lambert présente la démarche QUALIPREF.</p> <p>A l'issue de la présentation générale de la démarche, M. Hébert fait remarquer qu'en sa qualité de représentant des consommateurs, il a déjà été associé à plusieurs groupes qualité, notamment dans des établissements de santé, lorsque les démarches ont été initiées, au tout départ. Il s'étonne que les usagers soient associés à ce stade de la démarche, alors que les travaux ont déjà été réalisés.</p> <p>Mme Lambert précise que la démarche n'est pas finalisée. Des groupes de travail internes ont été constitués pour enclencher le processus, faire le diagnostic de la structure et réfléchir aux procédures à mettre en place pour répondre aux engagements. Conformément au cahier des charges de la démarche, commun à toutes les préfectures, les usagers sont maintenant associés. La démarche est encore loin d'être aboutie. D'ailleurs, l'audit ne devrait pas être demandé avant la fin du 1^{er} semestre.</p> <p>M. Rivière demande si un nombre précis de réunions du CLU est prévu. Mme Lambert précise que le référentiel QUALIPREF exige qu'il soit réuni au moins une fois par an. Toutefois, à ce stade, il devra être réuni a minima 2 fois en 2013 : un travail doit notamment être réalisé sur la lisibilité des courriers et courriels adressés par la préfecture, sur lesquels les suggestions des représentants des usagers sont très importantes. En dehors du CLU, une visite des locaux pourra également être programmée pour les représentants des usagers.</p> <p>M. Rivière craint que les représentants des usagers ne représentent en fait qu'eux-mêmes. M. Clerc l'invite à relayer son rôle auprès des associations qu'il représente. M. Rivière estime que c'est à la Préfecture de communiquer auprès des usagers sur le moyen de faire des suggestions, des réclamations. M. Hébert remarque en effet qu'il n'a pas vu dans le hall d'accueil de boîte qui permette aux usagers de déposer leurs remarques directement, sans avoir à passer par des agents. Mme Lambert indique qu'une boîte et des fiches de remarques et de suggestions sont bien à disposition</p>		

des usagers. Compte tenu de cette remarque, leur emplacement et leur signalisation sont peut-être à revoir.

Mme Fossey estime que tous les publics doivent avoir accès à la réclamation, notamment les déficients visuels. Si l'accès aux services publics s'améliore, l'accès à la réclamation reste difficile et demande une réflexion.

M. Rivière est surpris par la représentation très déséquilibrée des usagers et de la préfecture au sein du CLU (3 contre 8).

M. le Secrétaire général précise que la Direction Départementale de la Protection de la Population, qui a une connaissance poussée du réseau associatif du département, a conseillé la Préfecture sur le choix des représentants. S'agissant du CTDC, il représente déjà plusieurs associations. M. le Secrétaire général est toutefois tout à fait favorable pour que des associations membres du CTDC envoient leurs propres représentants au CLU de la Préfecture, s'ils le souhaitent. D'expérience, toutefois, les représentants des consommateurs sont peu nombreux à pouvoir participer à ce type d'instances. S'agissant des représentants de la Préfecture, ils sont responsables chacun, d'un canal d'accueil des usagers (bureau de la circulation, bureau des étrangers et de la citoyenneté) ou des fonctions supports (bureau des moyens de fonctionnement, de la logistique et des courriers) ou de la coordination des politiques publiques (bureau de la coordination départementale).

M. Hébert estime que Mlle Villedieu aurait pu être invitée, elle se situe entre l'administration et les usagers. Elle a notamment un rôle important d'accueil dans les locaux de la préfecture. De même, de nombreux usagers se déplacent à la Préfecture afin de consulter les services de l'ARS, qui ne sont pourtant pas représentés.

M. le Secrétaire général explique que QUALIPREF est une certification spécifique aux préfectures. Si la Préfecture partage ses locaux et travaille sur de nombreux dossiers avec l'ARS, l'ARS reste une personne morale indépendante et autonome.

M. le Secrétaire général signale d'ailleurs que la DGME publie régulièrement un baromètre de l'accueil du public par administration : éducation nationale, préfectures, ministère de l'économie... Chaque administration a la responsabilité de déployer les démarches qualité dans son périmètre.

I - Enquête de satisfaction et appels mystères (cf. diaporama joint pages 8 à 12)

Mme Lambert précise que le référentiel QUALIPREF exige qu'une enquête de satisfaction soit réalisée chaque année auprès des usagers. Pour ce premier exercice, elle a été réalisée en interne, en « auto-administré » : les questionnaires ont été remis aux usagers par les agents d'accueil et de guichet.

M. Hébert souhaite connaître le nombre d'appels qui a justifié la mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (SVI).

M. le Secrétaire général explique qu'une permanence de 3 heures était organisée en matinée au bureau de la circulation – Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV). Cette organisation ne donnait pas satisfaction : les agents en charge de la permanence ne pouvaient pas traiter les dossiers durant cette plage horaire, ce qui créait du retard, et par ricochet, une augmentation du nombre des appels. Par ailleurs, les informations demandées restaient très basiques et générales. Dans un 1^{er} temps, la tentative a été faite de standardiser les réponses pour raccourcir au maximum la durée des appels et augmenter le nombre d'appels aboutis : l'adresse électronique de l'utilisateur était demandée et un courriel type correspondant à sa demande lui était envoyé.

M. Clerc précise que sur 300 appels quotidiens, seule une centaine pouvait ainsi être traitée.

M. Hébert se demande si le problème n'est pas davantage lié à la plage horaire définie : plus la plage d'accueil téléphonique et physique est réduite, plus l'accueil est concentré sur une durée restreinte, et plus il est difficile d'y faire face.

M. le Secrétaire général explique qu'un élargissement de la plage de permanence téléphonique n'était pas envisageable. Les solutions ont été recherchées au regard des contraintes qui pèsent sur les effectifs de la Préfecture.

Le recours à un Serveur Vocal Interactif est en phase de test dans ce contexte. Une réponse régionale, interrégionale voire nationale pourrait être envisagée sur ce type de problématique, compte tenu du caractère très général des demandes. Le SVI a été mis en place début janvier. La 1^{ère} semaine, la permanence téléphonique a été maintenue parallèlement. Depuis cette semaine, la permanence téléphonique a été supprimée. Les agents du standard renvoient systématiquement sur le numéro du SVI. Il est précisé que le SVI ne donne pas la possibilité d'entrer en communication avec un agent en l'absence de réponse adéquate. Toutefois, pour ces demandes très spécifiques, les usagers qui rappellent le standard sont mis en relation avec le chef de bureau ou son adjoint.

M. Clerc précise que le contenu du SVI est également en ligne sur le site internet, les usagers ont également la possibilité d'envoyer des courriels, auxquels il est répondu dans un délai de 5 jours ouvrés, conformément aux engagements QUALIPREF.

Mme Fossey rappelle que tous les usagers ne sont pas égaux devant les outils de type internet, les techniques évoluent mais pas pour tous. Par ailleurs, elle souhaite savoir si la situation sera réévaluée et si des ajustements seront possibles.

M. le Secrétaire général confirme que le dispositif sera évalué.

M. Hébert constate que le SVI a l'avantage d'être accessible sur une large amplitude horaire.

Sur les nouveaux horaires de la Préfecture, il est précisé qu'un rapprochement avec les horaires des préfectures de la région a été engagé, ce qui répond également à une volonté du Ministère.

M. Clerc souligne qu'en dehors de ces horaires, les usagers peuvent être reçus sur rendez-vous pour des dossiers particulièrement compliqués. Par ailleurs, les dossiers peuvent être déposés chez les garagistes agréés dont la liste est publiée sur le site internet de la Préfecture. 50% de l'activité SIV est assurée par les garages, 90% pour des véhicules neufs et 40% pour des véhicules d'occasion. M. Lefèvre estime que la Préfecture a encore globalement une marge de progression de 20% dans ce domaine. Il ajoute que l'accueil est ouvert de 8 heures 30 à 16 heures 15 et que les usagers peuvent déposer à tout moment leurs dossiers qui peuvent être traités par courrier.

II - Bilan des réclamations (diaporama p. 13)

Le bilan des réclamations fait état de peu de retours des usagers. Mme Fossey estime que les gens ont souvent le sentiment que leurs remarques ne vont servir à rien, en l'absence de réponse humaine de l'administration. Un travail doit être engagé pour inverser cette tendance, la démarche est importante dans ce sens.

M. le Secrétaire général constate en effet que la démarche oblige l'administration à avoir un regard sur l'utilisateur.

III - Résultats des indicateurs qualité (diaporama p.14)

Sur le fonctionnement du standard, M. le Secrétaire général précise que 2 agents sont en permanence en poste en semaine de 7 heures 30 à 21 heures et le samedi de 7 heures 45 à 19 heures, ce qui nécessite une équipe de 5 opérateurs de standard. La nuit et le WE, à partir du samedi 19 heures, le standard est basculé sur un standard régionalisé à Caen. Le standard de la Préfecture centralise les appels des Sous-préfectures. M. Capitaine précise que les opérateurs de standard prennent en charge tous les appels, même en dehors des heures ouvrables. Ils peuvent donner des informations de 1^{er} niveau aux usagers ou les mettre en relation avec le SVI.

Les indicateurs de résultats font état de peu de courriers de demandes d'information générale reçus. M. Hébert constate également une diminution de courriers reçus par l'UFC Que choisir. Cette tendance traduit selon lui un culte de l'immédiateté entretenu par les nouvelles technologies : les personnes envoient des mails et attendent des réponses instantanées, dans le cas contraire, ils appellent ou relancent par courriel.

M. Hébert s'étonne que les délais de délivrance des titres ne soient pas communiqués aux représentants des usagers : c'est pourtant le principal motif de déplacement en préfecture. Mme

Lambert précise que les délais de délivrance de titre font l'objet d'un suivi spécifique, avec des objectifs nationaux. Ils n'entrent pas dans le périmètre de la certification QUALIPREF, qui se concentre sur l'accueil général. Ils seront toutefois communiqués aux représentants des usagers. M. le Secrétaire général précise que le délai moyen de traitement d'une opération SIV en 2012 était de moins de 30 minutes. 60% des opérations sont réalisées par courrier, en temps différé, dans un délai moyen de 3 jours en 2012.

Conclusion

M. Rivière souhaite savoir si la Préfecture a les moyens financiers de faire fonctionner le CLU. Il précise qu'il vient du Sud-Manche et regrette que ses frais de déplacement soient à la charge du CTDC, dont les moyens de fonctionnement ont fortement diminué. M. le Secrétaire général indique que la Préfecture n'a pas de budget à consacrer au fonctionnement du CLU même s'il regrette que les frais soient supportés par les associations.

M. le Secrétaire général souhaite pouvoir bénéficier du regard extérieur des représentants des usagers, pour préparer l'audit mais aussi pour accompagner la démarche. Les comptes-rendus des réunions du CLU et, s'ils sont d'accord, les noms des représentants des usagers au CLU seront publiés sur le site internet de la Préfecture.

M. le Secrétaire général propose que le CLU soit réuni au mois de mars afin d'examiner les courriers et courriels type envoyés aux usagers. Les délais de traitement des titres pourront également être présentés. Il demande que le questionnaire de satisfaction soit transmis en amont aux membres du CLU et qu'une visite de l'accueil soit organisée pour les représentants des usagers. Leurs observations pourront ainsi être étudiées lors de la prochaine réunion.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général

SIGNE
Christophe MAROT