



Comité Local des Usagers Qualipref 2

Séance du 02 octobre 2013

Compte-rendu

Le Comité Local des Usagers s'est réuni le 2 octobre dernier, à 17h30, sous la présidence du Secrétaire général de la Préfecture de l'Essonne, M. ESPINASSE.

Étaient présents,

pour les associations :

- Mme HOCINI Isma, Génération Femmes ;
- M. LACROIX Jean, CLCV 91 ;
- Mme CISSE Aisseta, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- M. MAHMOUZI Faouzi, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- Mme PELLETIER Jeannine, UFC Que Choisir Val d'Yerres ;
- M. NICLOUX Étienne, Association des Paralysés de France ;

pour la Préfecture :

- Mme LECORBEILLER, Directrice des polices administratives et des titres ;
- Mme CUITOT, Directrice de l'immigration et de l'intégration ;
- Mme DUQUENNE, référent qualité ;
- M. LOUBET, référent qualité ;

pour la Sous-préfecture d'Étampes :

- M. COSTES, Secrétaire général adjoint, Chef du bureau des titres et des polices administratives ;

pour la Sous-préfecture de Palaiseau :

- M. CALU, adjoint au Chef du bureau des étrangers.

Étaient absents et excusés :

- M. GUILLOTIN, Secours catholique ;
- l'association Croix Rouge française ;
- l'association FIA-ISM.

Après le déroulement de la cérémonie officielle de remise du label Qualipref2, pour le site d'Évry, le Comité Local des Usagers ouvre sa séance.

L'ordre du jour est le suivant :

- I. Point sur la labellisation Qualipref2
- II. Bilan des indicateurs de qualité
- III. Présentation du plan d'amélioration
- IV. Présentation des affiches extérieures
- V. Points divers

1. Point sur la labellisation Qualipref2

La démarche qualité est une démarche d'amélioration continue des services rendus aux usagers et d'accroissement de leur satisfaction. Cette démarche se concrétise par la certification du label Qualipref2, officiellement remise, ce jour, à la Préfecture d'Évry.

La labellisation Qualipref2 de la Préfecture de l'Essonne est atypique car, bien que conjointement menée sur les trois sites, la certification reste indépendante à chacun de ces sites.

La labellisation des préfectures est une démarche nationale. La carte relative au déploiement des démarches Qualipref ou Marianne, au 1^{er} juillet 2013, fait apparaître une labellisation complète des préfectures : 61 préfectures (59%) ont reçu le label Qualipref (1 ou 2), dont 14 départements dans leur ensemble, et 43 préfectures ont reçu le label Marianne (41%), dont 3 départements dans leur ensemble.

- Il est à noter que, les préfectures labellisées Marianne, devront passer au référentiel Qualipref2 avant le 31 décembre 2015.

L'analyse nationale des audits, effectuée par le Ministère, a fait ressortir les points forts et les points faibles suivants :

Points faibles	Points forts
un site internet sous-développé	le professionnalisme et courtoisie des agents
des informations sur l'accueil des usagers manquantes	l'implication des agents et encadrants dans la démarche
un défaut de suivi des courriers et courriels	le pilotage par les responsables qualité
un manque de communication interne	l'accueil réservé aux personnes à mobilité réduite
un accueil téléphonique (dont SVI) peu performant	la signalétique et l'orientation des usagers
	la lutte contre la fraude intégrée aux process

Les labellisations sont valables 3 ans, soit, en ce qui concerne la Préfecture de l'Essonne, jusqu'au 27 juin 2016.

Un comité de pilotage se réunit trimestriellement et a pour objet de présenter et d'analyser les indicateurs qualité, d'analyser les réclamations-suggestions, et de déterminer et suivre le plan d'amélioration.

Afin de garantir et maintenir la qualité des services rendus aux usagers, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des usagers est prévue en début d'année 2014, pour chacun des sites de la Préfecture.

Par ailleurs, un bilan annuel est présenté au cours d'un comité de pilotage permettant ainsi d'analyser :

- l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction, audits, réclamations, besoins en formation ;
- les plans d'améliorations correspondants, fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés.

Ce même bilan fait l'objet d'un compte rendu, diffusé aux agents et présenté en comité technique.

L'ensemble des sites de la Préfecture feront l'objet d'un audit annuel de suivi, réalisé par AFNOR durant la période triennale de validité de l'attestation. Cet audit annuel de suivi sera réalisé selon les mêmes modalités que l'audit initial et par le même responsable d'audit. Pour information, les prochains audits annuels de suivis sont programmés pour la semaine du 16 juin 2014.

Ces audits annuels de suivis seront précédés d'une auto-évaluation, menée par les agents de la Préfecture de l'Essonne, ou d'un pré-audit, réalisé par des agents du Ministère ou des agents d'autres préfectures, formés à cet effet.

Chaque audit de suivi peut intégrer de nouveaux modules optionnels. Dans ce cas, une nouvelle attestation sera réémise et portera la même date de fin que l'attestation initiale.

Par ailleurs, avant le 31 décembre 2015, la Préfecture de l'Essonne devra intégrer le nouveau module « Qualipref 2.0 », qui comprendra des engagements en termes de services numériques aux usagers.

- Il est à noter que la Préfecture de l'Essonne fait partie des rédacteurs du référentiel Qualipref 2.0

2. Résultats des indicateurs de qualité et baromètre 2013 de la qualité des services publics

Les points faibles soulevés par les indicateurs de qualité :

EVRY	ETAMPES	PALaiseAU
taux d'appels perdus (11 % - obj : 10%)	taux d'appels perdus (11 % - obj : 10%) dont SART (37 % - obj : 25%)	taux d'appels perdus (11 % - obj : 10%) dont SART (37 % - obj : 25%)
taux de décrochés en moins de 5 sonneries (78 % - obj : 90%)	taux de décrochés en moins de 5 sonneries (83 % - obj : 90%)	
taux de réponses aux demandes d'informations générales par courrier (78 % - obj : 80%)	délai de traitement des demandes SIV au guichet (45 mn obj : 47 mn)	
délai de traitement des demandes de permis de conduire au guichet (65 mn obj : 45 mn)		

Les points faibles soulevés par le baromètre 2013 de la qualité des services publics :

EVRY (73ème sur 140)	PALaiseAU 102ème sur 140)
courriers et méls traités en moins de 5 jours	accueil téléphonique
constitution des dossiers	courriers et mails traités dans les délais impartis
courtoisie	courtoisie
orientation des usagers (physique et téléphonique)	orientation des usagers (physique et téléphonique)

Les données du baromètre 2013 sont issues des études réalisées par la TNS-SOFRES. Elles permettent ainsi d'obtenir un classement national des préfectures et sous-préfectures.

- Il est à noter que ce classement ne prend pas en compte le pourcentage d'usagers reçus en préfectures, ni le seuil de population du département concerné.

En Ile-de-France :

- la sous-préfecture de Sarcelles est classée 33ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;
- la préfecture des Yvelines 41ème -labellisée Marianne lors des enquêtes mystère- ;
- la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt 63ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;
- celle de Rambouillet 65ème ;
- la préfecture des Hauts-de-Seine 77ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;

- la sous-préfecture d'Antony 93ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;
- la préfecture du Val d'Oise 94ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;
- la sous-préfecture d'Argenteuil 99ème -labellisée Qualipref lors des enquêtes mystère- ;
- la préfecture de Seine-Saint-Denis 103ème ;
- la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye 113ème ;
- celle de Meaux 116ème -labellisée Marianne lors des enquêtes mystère- ;
- la préfecture du Val-de-Marne 119ème ;
- la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie 125ème ;
- celle de L'Hay-Les-Roses 130ème ;
- celle de Torcy 132ème -labellisée Marianne lors des enquêtes mystère- ;
- la préfecture de Seine-et-Marne 133ème -labellisée Marianne lors des enquêtes mystère- ;
- la sous-préfecture de Saint-Denis 137ème ;
- celle de Nogent-sur-Marne 140ème et dernière.

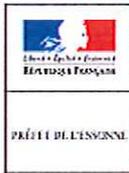
Globalement, la préfecture de l'Essonne (préfecture + sous-préfectures) est la mieux classée des préfectures d'Ile-de-France.

3. Le plan d'amélioration

CF. document joint

4. Présentation des affiches extérieures

L'affiche sur les horaires d'ouverture :



BIENVENUE A LA PREFECTURE DE L'ESSONNE

Nos horaires d'ouverture au public :

Accueil général	de 9h à 16h du lundi au vendredi
Service des cartes grises	de 9h à 13h du lundi au vendredi
Service des permis de conduire	de 9h à 16h du lundi au vendredi <i>pas d'échanges de permis étrangers le mercredi et à compter de 12h les autres jours</i>
Service du séjour des étrangers	de 9h à 16h du lundi au vendredi <i>pas de dépôt de dossier le mercredi</i>
Service des demandeurs d'asile	de 9h à 16h du lundi au vendredi
Service pour les associations et les personnes sans domicile ou résidence fixe	de 14h à 16h lundi, mardi, jeudi et vendredi

Ouverture des grilles d'accès Allée du Général de Gaulle 7h les lundi, mardi, jeudi et vendredi
8h le mercredi

Pour obtenir un rendez-vous

Service des naturalisations	au 01 69 91 96 20 pour les demandes de naturalisation par décret	de 9h30 à 11h30 lundi, mardi, jeudi, vendredi
	au 01 69 91 93 20 pour les demandes de naturalisation par mariage	de 9h30 à 11h30 le mercredi
Commission médicale (permis de conduire)	au guichet des suspensions de permis de conduire	de 9h à 16h du lundi au vendredi
	au 01 69 91 95 08	de 9h à 12h lundi, mardi, jeudi et vendredi
Service des étrangers	sur internet	étudiants, scientifiques, conjoints de Français et parents d'enfants Français

Retrouvez toutes les informations utiles

en consultant notre site internet www.essonne.gouv.fr
le site internet www.service-public.fr

Contactez-nous

par téléphone, au 01 69 91 91 91

par courrier, à l'attention de Monsieur le Préfet de l'Essonne - Boulevard de France - 91010 Évry cedex

par mél, à l'adresse électronique prefecture@essonne.gouv.fr

Il est proposé que les horaires de fermeture des grilles (via l'accès de l'allée du Général de Gaulle) soient indiquées.

L'affiche sur les délais d'affluence :

**PERIODES D'AFFLUENCE ET
DELAIS DE TRAITEMENT DANS NOS SERVICES
PREFECTURE D'EVRY**



Périodes d'affluence



Délais moyens de traitement de vos demandes en préfecture

	Carte nationale d'identité	Passeport biométrique	Immatriculation des véhicules	Permis de conduire	Premier titre de séjour	Renouvellement de titre de séjour
Délai de traitement des demandes reçues au guichet			Objectif national : 45 minutes Délai moyen mesuré : 37 minutes	Objectif local : 45 minutes Délai moyen mesuré : 48 minutes	Objectif national : 90 jours Délai moyen mesuré : 29 jours	Objectif national : 30 jours Délai moyen mesuré : 10 jours
Délai de traitement des demandes reçues par un autre biais *	Objectif national : 10 jours Délai moyen mesuré : 2 jours Délai global de mise à disposition : 4 semaines	Objectif national : 7 jours Délai moyen mesuré : 3 jours Délai global de mise à disposition : 8 jours	Objectif national : 7 jours Délai moyen mesuré : 1 jour	Objectif national : 13 jours Délai moyen mesuré : 4 jours		

* Demandes transmises par les usagers (par voie postale) ou par des tiers (maînes, professionnels de l'automobile, inspecteurs des permis de conduire, etc.)

Fréquentation et délais moyens mesurés le mois précédent et qui peuvent varier chaque jour en fonction de l'affluence (notamment lors des périodes atypiques : avant et après les jours fériés et fermetures exceptionnelles des services) et du nombre d'agents présents

Il est proposé de mettre davantage en évidence les périodes d'affluence (information principale pour l'utilisateur).

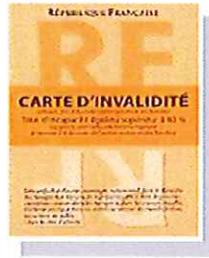
Il est également proposé de réduire ou de mettre à part les informations relatives aux délais moyens de traitement, notamment en raison du risque de confusion pour l'utilisateur entre « le délai moyen mesuré » et « le délai global de mise à disposition ».

L'affiche sur les personnes à mobilité réduite :



Ici, les personnes à mobilité réduite bénéficient d'un accueil spécifique et prioritaire

Présentez-vous directement aux agents d'accueil



Les conditions d'accès à cette priorité :

Vous devez :

- détenir une carte d'invalidité ou la carte européenne de stationnement
- ~~ou être violemment enceinte~~
- ou présenter une caractéristique handicapante qui nécessite l'assistance d'un tiers (personnes âgées ou présentant une **incapacité motrice, sensorielle ou intellectuelle**).

L'accueil spécifique et prioritaire n'est valable que si vous êtes le bénéficiaire principal de la démarche.

Il est proposé de clarifier la dernière mention relative aux conditions d'accès à la priorité des PMR. Ainsi, et afin d'éviter toutes confusions par l'utilisateur, la nouvelle lecture proposée serait la suivante :

« présenter une caractéristique handicapante qui nécessite l'assistance d'un tiers ».

L'affiche sur le service d'accueil et de renseignement téléphonique :

Cette affiche n'appelle aucune observation.

L'affiche sur les démarches à distance :



Évitez de vous déplacer en (sous-)préfecture, effectuez vos démarches à distance !

☞ CARTE GRISE et PERMIS DE CONDUIRE

Changer l'adresse indiquée sur la carte grise de votre véhicule ?

Faites-le directement à partir du site www.mon.service-public.fr

⚠ *valable uniquement pour les nouvelles immatriculations*

Obtenir un certificat de non-gage ?

Connectez-vous sur le site www.siv.interieur.gouv.fr

Impossible de venir en (sous-)préfecture ?

Envoyez votre dossier par voie postale

Les adresses, les formulaires et les listes de pièces sont disponibles sur www.essonne.gouv.fr

⚠ *l'inscription de la catégorie AM -deux roues- sur votre permis de conduire et une demande d'échange de permis étranger ne peuvent se faire qu'en vous déplaçant à la préfecture d'Évry*

Consulter le nombre de points sur votre permis de conduire ?

Connectez-vous sur le site www.interieur.gouv.fr après avoir obtenu vos codes d'accès auprès de la préfecture (demande par courrier uniquement)

☞ TITRE DE SEJOUR ET NATURALISATION

Les formulaires et les listes de pièces sont téléchargeables sur le site www.essonne.gouv.fr

☞ ASSOCIATION

Déclarer la création de votre association ?

Faites-le directement à partir du site www.service-public.fr

Retrouvez d'autres informations sur vos démarches en consultant notre site www.essonne.gouv.fr

Il est proposé d'éclaircir la mention relative au changement d'adresse des cartes grises et permis de conduire. La formulation actuelle porte à confusion puisqu'il ne s'agit pas des nouvelles immatriculations de véhicules mais de la nouvelle codification des permis. La formulation est donc à revoir.

5. Points divers

Actualités ou modifications administratives intervenues récemment sur le site internet :

Il est proposé de créer un système de réseau d'alerte, entre la Préfecture de l'Essonne et les associations membres du CLU, concernant les informations relatées sur le site internet.

Ce système a pour but de faciliter la diffusion d'informations, relatives aux dernières actualités et/ou aux éventuelles modifications administratives, intervenues récemment sur le site internet de la Préfecture. Ce système permet également une meilleure mise à jour des démarches administratives auprès des usagers.

- Il convient à la Préfecture de l'Essonne de prendre attache auprès des services concernés afin de définir au mieux les moyens mis à disposition.

Les partenariats avec d'autres organismes sociaux :

Il est proposé, également, la mise en place d'un partenariat avec diverses organisations, telles que la Poste, la CPAM, Pôle emploi, la CAF.

Ces partenariats ont pour but de compléter l'efficacité du système d'alerte, cité ci-dessus, et permettre ainsi de relayer au mieux les informations auprès des usagers.

Compte-rendu :

- établi à Évry, le 7 octobre 2013 ;
- destiné aux membres du comité local des usagers et à l'ensemble des agents de préfecture et sous-préfectures ;
- diffusé sur le site intranet de la préfecture, rubrique « Qualipref », ainsi que sur le site internet de la préfecture ;
- conservé par le référent qualité.

Pour le Préfet, et par délégation,
le Secrétaire général,


Alain ESPINASSE