



**QUALIPREF2**  
**COMITE LOCAL DES USAGERS**  
**16 octobre 2014**

**Compte-rendu**

Le Comité Local des Usagers s'est réuni le 16 octobre dernier, à 17h30, sous la présidence du référent Qualité de la préfecture, Vincent LOUBET.

Étaient présents,  
pour les associations :

- Mme CISSE Aisseta, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- M. MAHMOUZI Faouzi, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- M. GUILLOTIN, Secours catholique.

pour la Préfecture :

- Mme LECORBEILLER, Directrice des polices administratives et des titres ;
- Mme CUITOT, Directrice de l'immigration et de l'intégration ;
- Mme DUQUENNE, chargée de la performance au sein de la Mission coordination et performance ;
- M. USCLAT, adjoint au responsable de la Mission coordination et performance.

pour la Sous-préfecture d'Étampes :

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

Étaient absents et excusés :

- Mme HOCINI Isma, Génération Femmes ;
- Mme PELLETIER Jeannine, UFC Que Choisir Val d'Yerres ;
- l'association FIA-ISM ;
- M. ESPINASSE Alain, Secrétaire général de la Préfecture de l'Essonne ;
- M. ADNOT Stephan, Secrétaire général de la sous-préfecture de Palaiseau.

L'ordre du jour est le suivant :

- I. Bilan annuel de la démarche Qualipref2 en Essonne
- II. Présentation du référentiel Qualipref2.0
- III. Points divers

## **1. BILAN ANNUEL DE LA DEMARCHE**

Le référentiel Qualipref2 exige, dans son chapitre V dédié à l'organisation et au pilotage du dispositif, la réalisation d'un bilan annuel ayant pour objectif :

- d'examiner 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 internes, réclamations, besoins en formation ;
- d'élaborer des plans d'améliorations correspondant fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés, suivis par le référent qualité.

### **La démarche Qualipref**

La préfecture d'Évry et les sous-préfectures d'Étampes et de Palaiseau ont débuté la démarche Qualipref2 au mois d'avril 2013, afin d'appréhender au mieux les exigences du référentiel.

Cette démarche préalable a permis aux trois sites essonniens d'être officiellement labellisées Qualipref2 le 27 juin 2013.

D'une durée de validité de 3 ans (jusqu'à juin 2016), les labellisations doivent faire l'objet d'un audit annuel de suivi pour les trois sites.

Afin de pérenniser ces labellisations, certains points doivent faire l'objet d'une veille permanente.

## **L'analyse des indicateurs qualité**

Afin de respecter les engagements du référentiel Qualipref2, le suivi mensuel des indicateurs, assortis d'objectifs, permet la mise en place d'actions correctives adéquates, en cas de dérive.

### *Communication téléphonique*

Au terme d'une année de fonctionnement du dispositif Qualipref2, le taux d'appels perdus moyen pour les trois sites essonniens est de 8% (5% pour le site d'Évry, 8% pour le site de Palaiseau et 10% pour le site d'Étampes), pour un objectif Qualipref de 10%.

Le taux d'appels perdus au SART est légèrement en deçà de l'objectif Qualipref de 25%, avec un taux de 26%, malgré une amélioration continue durant l'année (35% au 3ème trimestre 2013, 27% au 4ème trimestre 2013 et 19% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014) rendue possible par le dispositif d'entraide apportée par le standard.

Le taux de décrochés en moins de 5 sonneries est également inférieur à l'objectif de 90%, avec un taux de 88% en moyenne sur les trois sites. Seul le site de Palaiseau atteint 92%.

Les sites d'Évry et d'Étampes présentent un taux moyen respectif de 88% et de 84%, malgré une amélioration continue sur l'année.

En effet, pour le site d'Évry, le taux de décrochés en moins de 5 sonneries atteint 77% en juillet-août 2013, puis 87% en novembre-décembre, puis 93% en mars-avril 2014.

Pour le site d'Étampes, une légère baisse est constatée. En effet, ce taux était de 95% en juillet-août 2013, puis passé à 87% en octobre à 82% en décembre, pour remonter légèrement et se stabiliser à 89% en mars-avril 2014.

### *Suivi des courriers et courriels*

Le taux moyen des trois sites essonniens, relatif aux réponses des services, dans les délais, aux informations générales et aux réclamations, par courriers et courriels, est de 96% pour une valeur-cible de 80% (89% pour le site d'Évry et 99% pour les sites de Palaiseau et d'Étampes).

### *Délais de traitement*

Les délais de traitements des titres d'identité respectent les objectifs fixés, et ce pour les trois sites : pour les cartes nationales d'identité, le délai moyen de traitement est de 3 jours, pour une valeur-cible de 10 jours (1 jour pour le site d'Évry, 2 jours pour le site de Palaiseau et 6 jours pour le site d'Étampes). Pour les passeports, le délai moyen de traitement est de 2 jours, pour une valeur-cible de 7 jours.

Concernant les délais moyens de traitement relatifs aux permis de conduire, ces derniers restent élevés par rapport aux objectifs Qualipref, avec un délai moyen de traitement aux guichets de 52 minutes, pour un objectif de 45 minutes, et un délai moyen de traitement en back-office de 17 jours, pour un objectif de 13 jours.

Malgré une tendance à la baisse du délai de traitement aux guichets, passant de 67 minutes au mois de septembre 2013 à 30 minutes pour les mois de novembre et décembre 2013, l'objectif de 45 minutes semble se maintenir pour le début de l'année 2014, avec respectivement 48 minutes pour le mois de janvier, 37 minutes pour le mois de février, 44 pour le mois de mars et 43 pour le mois d'avril.

A l'inverse, alors que le délai de traitement des permis de conduire en back-office était en deçà de l'objectif Qualipref jusqu'en octobre 2013, celui-ci ne cesse d'augmenter, passant de 26 jours en décembre 2013, à 28 jours en janvier 2014, 41 jours en mars, pour commencer à diminuer à 31 jours en avril. Deux samedis travaillés sont organisés en juin 2014 pour réduire les stocks de façon importante.

Les délais de traitement SIV respectent les seuils fixés par le référentiel, avec un délai moyen de traitement en guichets de 38 minutes, pour un objectif de 45 minutes, et un délai moyen de traitement en back-office de 2 jours, pour un objectif de 7 jours.

Concernant les délais de traitement des titres de séjour (premières demandes et renouvellements), bien que proches de la valeur-cible, ces délais restent toutefois inférieurs à l'objectif. Ainsi, pour le site d'Évry, le délai moyen des premières demandes de titre de séjour est de 95 jours, pour un objectif de 90 jours, et le délai moyen des demandes de renouvellement est de 39 jours pour un objectif de 30 jours.

### *Communication d'urgence en cas d'événement majeur*

Le délai d'information des élus à la suite de l'activation des différents COD, sur une année d'application du référentiel Qualipref2, respecte l'objectif de 60 minutes.  
À noter que 3 CIP ont été activées sur cette année effective de démarche.

### **Enquêtes de satisfaction**

La labellisation Qualipref2 nécessite la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des usagers une fois par an a minima. A cette fin, en Essonne, une enquête a été menée entre le 24 mars et le 4 avril dernier sur les trois sites.

Près de 700 usagers ont rempli le questionnaire (450 en 2013), dont 302 sur le site d'Évry, 80 sur celui d'Étampes et 301 sur celui de Palaiseau.

Sur les 35 questions posées, le taux de satisfaction est, en grande majorité, supérieur à 80%. Ce seuil de 80% est important puisqu'il est considéré, par les organismes certificateurs, comme la marque de la satisfaction des usagers à l'égard d'une structure.

Des efforts sont à réaliser sur les points suivants :

- concernant l'accueil téléphonique, l'utilisateur est mal orienté et confronté à plusieurs interlocuteurs, lesquels ne se présentent pas toujours ;
- concernant l'accueil physique, des améliorations sont attendues sur les temps d'attente et les horaires d'ouverture ;
- sur les courriers et méls, certains usagers considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment clairs, lisibles et simples à comprendre ;
- la visibilité des boîtes de réclamations, des périodes d'affluence et des affiches dédiées aux personnes à mobilité réduite (affiches qui les informent de leur droit à bénéficier d'un accès prioritaire aux guichets d'accueil et d'instruction) doit être renforcée.

Une première communication a été réalisée aux membres du CLA, ainsi qu'aux usagers sous forme d'affiches et sur le site Internet.

Cette communication s'accompagne d'une information relative aux actions envisagées pour répondre aux difficultés soulevées par les usagers.

Dans ce cadre, les points suivants ont été communiqués :

- sur l'amélioration de notre accueil téléphonique, un rappel des conduites à tenir par les agents en la matière sera effectué, de même que des appels téléphoniques-mystères pour vérifier le respect de ces règles ;
- concernant les temps d'attente, il s'est agi d'informer les usagers du respect par les services des objectifs nationaux en la matière (excepté pour le service des étrangers, aucun objectif n'étant imparti) ;
- la visibilité des boîtes de réclamations, des périodes d'affluence et des affiches dédiées aux personnes à mobilité réduite sera renforcée.

Pour l'insatisfaction des usagers relative aux horaires d'ouverture des services des cartes grises, il convient d'analyser plus précisément les raisons motivant cette insatisfaction. Il sera procédé à une enquête de satisfaction complémentaire, sur une semaine par exemple, uniquement auprès des usagers des services des cartes grises.

## Réclamations

Sur une année d'application du référentiel Qualipref2, 225 réclamations ont été reçues en Essonne, répartis comme suit :

	<b>EVRY</b>	<b>PALaiseAU</b>	<b>ETAMPES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Courriers</b>	72	16	3	<b>91</b>
<b>Méls</b>	35	28	6	<b>69</b>
<b>Fiches</b>	31	21	13	<b>65</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>65</b>	<b>22</b>	<b>225</b>

La moitié des réclamations concernent le séjour des étrangers, les droits à conduire et l'immatriculation des véhicules.

L'analyse des motifs de réclamations fait apparaître qu'elles surgissent :

- lors d'un changement de réglementation (FAETON) ;
- lors de changement d'horaires, malgré l'information mise à disposition des usagers par les différents canaux (affichage physique, internet) ;

Par ailleurs, certaines évoquent également un manque de courtoisie des agents de guichet (séjour des étrangers) ou un délai d'attente trop important (séjour des étrangers et permis de conduire) ou encore l'impossibilité de joindre le service des naturalisations pour la prise d'un rendez-vous téléphonique.

## Besoins en formations

Le fonctionnement de la démarche sur une année a permis la mise en application du plan pluriannuel de formation. Ce plan fait l'objet d'une optimisation régulière, en fonction des besoins et nécessités de chaque service, ainsi que d'un suivi attentif afin d'en conserver le rythme.

Au cours de cette année d'application de la démarche, le taux moyen de réalisation des besoins estimés en formation est de 51% (66% pour la fraude, 31% pour l'accueil physique et 75% sur l'accueil téléphonique).

La campagne d'entretiens professionnels, dans le courant du mois de mars 2014, a permis de sensibiliser les agents concernés aux besoins en formation. Par ailleurs, la mise en place d'un questionnaire de satisfaction « post-formation » est actuellement en cours de réalisation par le Bureau de la formation. Ce questionnaire permettra ainsi aux agents concernés d'évaluer l'efficacité des formations dispensées dans leur travail quotidien.

## Le développement de l'importance accordée aux agents dans la démarche

L'année de pratique Qualipref2 a permis l'émergence d'une initiative départementale, avec notamment la création du CLA : le comité local des agents, permettant d'octroyer aux agents une place similaire à celle que le référentiel confère aux usagers.

Deux comités, réunissant les membres issus des trois sites essonniers et des différentes directions, ont d'ores et déjà eu lieu. A l'issue de ces comités, certaines actions ont été mises en place ou sont sur le point de l'être, comme :

- la réalisation d'une enquête de satisfaction menée auprès des agents, sur chaque site, à l'instar de l'enquête de satisfaction auprès des usagers. Le bilan des résultats sera transmis à l'ensemble des personnels
- la mise en place du dispositif de boîtes de réclamations/suggestions pour les agents de chaque site, à l'instar des boîtes de réclamations/suggestions pour les usagers. Une synthèse trimestrielle, respectant l'anonymat des participants, sera transmise à l'ensemble des personnels
- des propositions d'amélioration relatives à la signalétique de certains services (commission médicale, service des naturalisations)

- amélioration de la réciprocité de la courtoisie entre agent/usager, par la pose d'affichages spécifiques, à l'instar d'autres services publics (CAF91, DDFiP)

## CONCLUSION

Les efforts poursuivis, tout au long de cette année de labellisation, ont permis d'atteindre les objectifs fixés par le référentiel. Les tableaux de suivis mensuels, des indicateurs Qualipref2, ainsi que les seuils minima affectés à chacun, ont permis de déclencher des actions correctives, minimisant ainsi le non respect potentiel des objectifs.

Toutefois, afin de pérenniser cette démarche d'amélioration et de qualité du service rendu aux usagers, il est nécessaire de poursuivre les efforts sur :

- l'accueil téléphonique :
  - suivi de l'amélioration de la performance du SART
  - obtention d'un taux de décroché en moins de 5 sonneries dans 90% des cas
- les délais de traitement :
  - suivi des résultats des indicateurs relatifs aux délais de traitement des titres de séjour
  - suivi des résultats des indicateurs relatifs aux permis de conduire
- le respect du plan pluriannuel de formation :
  - optimisation du plan en fonction des besoins et contraintes de chaque service
  - sensibilisation auprès des agents concernés afin de respecter le plan établi

La labellisation est soumise à un audit annuel de suivi réalisé par l'organisme certificateur. Ces audits de suivi interviendront aux dates suivantes :

- 3 et 4 novembre prochain pour Évry ;
- 27 novembre pour Palaiseau ;
- 1er décembre pour Étampes.

Les associations font part de leur satisfaction au regard des progrès notables réalisés par la préfecture et les sous-préfectures de l'Essonne, bien que des points méritent encore d'être améliorés.

Elles demandent aux services préfectoraux d'assurer une communication de cette démarche de qualité auprès des acteurs institutionnels du département (CAF, CPAM, etc.).

## 2. PRESENTATION DE QUALIPREF2.0

L'adoption d'un référentiel « Qualipref2.0 » a été lancée par le Ministre de l'intérieur le 1er juillet 2013.

L'accueil du public, et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État, est une priorité gouvernementale.

Dans ce cadre, le ministère de l'intérieur fixe de nombreux objectifs de modernisation de qualité de service pour les préfectures et sous-préfectures :

- une accessibilité renforcée aux services et à l'information administrative ;
- une homogénéité du service et des processus pour garantir une qualité de service optimale ;
- une transformation numérique de l'administration à accentuer, pour augmenter l'offre de services et d'informations digitales.

Cette démarche n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui s'y sont engagées depuis plusieurs années. Ce nouveau référentiel, Qualipref 2.0, en englobant notamment un aspect numérique,

marque la volonté de franchir une nouvelle étape en vue d'approfondir la qualité de service offert aux usagers.

Ce nouveau référentiel s'articule comme suit :

### **1. Un bloc-module obligatoire (Module 1- Relation générale avec les usagers)**

- il introduit des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et un début d'offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, l'envoi de convocations par SMS pour au moins une démarche et une présence renforcée sur les réseaux sociaux ;
- il reprend globalement les engagements du module 1 obligatoire du précédent référentiel Qualipref 2. Du fait de l'ajout des aspects numériques et de leur complémentarité avec les canaux traditionnels, la hiérarchisation des engagements a été revue. Outre ceux qui sont transverses, ils ont été classés par nature de canal (physique, téléphonique, internet, courriers/courriels, réseaux sociaux) ;
- afin d'éviter les ruptures de prise en charge de l'utilisateur, ce module ne s'appelle plus « Accueil général » mais « Relation générale avec les usagers ». L'évolution sémantique traduit la volonté d'étendre à tous les services recevant du public (et pas seulement l'accueil général) un socle commun d'engagements de service qui garantit l'homogénéité de la qualité de l'accueil ainsi que la cohérence des processus. De fait, certains engagements autrefois présentés dans les modules optionnels « métiers » ont été placés dans le bloc obligatoire, car ils relèvent plus de l'accueil du public que d'un processus métiers ;
- afin de tenir compte des possibilités et du niveau d'engagement actuel de chacune des préfectures (et sous-préfectures) quant aux démarches qualité ainsi que du fait que toutes ne sont pas encore sur Qualipref, ce bloc-module obligatoire comprend des engagements dont l'application peut différer dans le temps, mais qui ont vocation à terme à devenir obligatoires.

### **2. Un bloc composé de modules « métiers » optionnels**

Ce bloc « à la carte » reprend les modules optionnels du référentiel Qualipref 2 en les faisant évoluer de la manière suivante :

- maintien de l'aspect optionnel des modules ;
- ces modules comportent eux-mêmes des engagements facultatifs pour tenir compte de la progressivité et de la situation des sous-préfectures qui ne disposent pas toutes du même panel de services au public.

Le référentiel définitif sera diffusé dans quelques jours.

L'objectif du Ministère est la labellisation de toutes les préfectures sur le nouveau référentiel Q2.0 d'ici au 31 décembre 2015

Au regard du référentiel dans sa version 2, la préfecture d'Évry respecte 75 des 89 engagements tels que rédigés dans les modules 1, 2 et 3 (pas de modification dans le module optionnel 6 « communication d'urgence en cas d'événement majeur »), soit un taux de respect de 85%, répartis comme suit :



	Nombre d'engagements respectés / nombre d'engagements contenus dans le module	Engagements non respectés à ce jour
<b>Module 1 Relations avec les usagers</b>	42/54	- Co-marquage - Mise à disposition d'une FAQ - Mise en place d'une adresse fonctionnelle spécifique pour compléter un dossier en ligne (obligatoire à partir de 2016) - Réponse sur les demandes par écrit des usagers sur l'état d'avancement des dossiers (obligatoire à partir de 2017) - Mise en place de contrôles aléatoires des réponses par courrier et méls aux demandes d'informations des usagers - Élaboration d'un document formalisant les degrés de responsabilités des intervenants sur le réseau Twitter - Copies écrans ou extraction statistique du compte Twitter - Élaboration d'une charte de modération du compte Twitter et mise en ligne sur le site internet - Évaluation annuelle de la stratégie éditoriale
<b>Module 2 Délivrance de titres</b>	12/12	
<b>Module 3 Délivrance de titres étrangers</b>	21/23	- co-marquage - insertion du module d'accueil des étrangers sur le site internet

Fort de ce résultat, la préfecture de l'Essonne s'inscrira rapidement dans la démarche, selon le calendrier suivant :

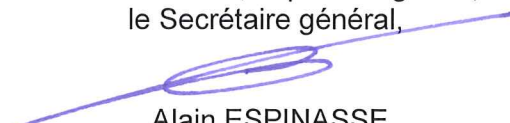
- mise en place, suite à l'audit de suivi, des groupes de travail nécessaires à la labellisation de la préfecture d'Évry sur Q2.0 pour le début d'année 2015 ;
- passage de la sous-préfecture de Palaiseau à Q2.0 pour le second semestre 2015.

La préfecture transmettra le référentiel aux associations membres du comité local des usagers dès qu'elle disposera de la version finalisée et validée par le Ministère.

Compte-rendu :

- établi à Évry, le 17 octobre 2014 ;
- 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