

**Comité local des usagers QUALIPREF2**  
**26 mars 2013, 18h, préfecture de l'Essonne**  
**COMPTE-RENDU**

Étaient présents au comité local des usagers, sous la présidence du Secrétaire général de la préfecture, Alain ESPINASSE :

- Isma HOCINI, Génération Femmes ;
- Adolé ANKRAH, FIA-ISM ;
- Aisséta CISSE et Faouzi MAHMOUZI, Génération 2 ;
- Philippe CHARBONNIER, Secours catholique ;
- Jeannine PELLETIER, UFC-Que Choisir Val d'Yerres ;
- Gérard BOURGET, CLCV Essonne ;
- Maria TACVORIAN, Préfecture de région ;
- Camille GUIPOUY et Pascal BENOLIEL, Ministère de l'intérieur ;
- Emilia DUARTE-MARTINS, Sous-Préfecture de Palaiseau ;
- Thierry COSTES, Sous-Préfecture d'Étampes ;
- Christiane LECORBEILLER, Pascale CUITOT, Laurence BOISARD, Solange SAGET, Fabien CORNET, Préfecture ;
- Vincent LOUBET, référent qualité, Préfecture.

Absents excusés :     Bernard BLANCHAUD, Croix rouge française  
                          Jean-Raymond HUGONET, Union des maires de l'Essonne

La réunion avait pour objectif de :

- présenter la démarche entreprise par la préfecture et les sous-préfectures dans le domaine de la qualité du service rendu aux usagers ;
- recueillir l'avis des associations sur cette démarche ;
- échanger sur les modalités, qui sembleraient les plus adaptées, de la participation des associations au sein du dispositif.

L'ordre du jour était le suivant :

1. Présentation de la démarche qualité
2. Qualipref2 en Essonne
3. Rôle du comité local des usagers

### **1. Présentation de la démarche qualité**

Une démarche qualité est une démarche d'amélioration continue des services rendus aux usagers et d'accroissement de leur satisfaction.

L'inscription des préfectures et sous-préfectures dans des démarches qualité est ancienne, mais elle a été fortement rappelée ces trois dernières années :

- décision du comité de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010 : toutes les préfectures et sous-préfectures doivent a minima atteindre le niveau de labellisation du référentiel Marianne d'ici fin 2011 ;
- 15 juillet 2010 : déploiement des démarches qualité dans les préfectures et sous-préfectures demandé par le Secrétaire général du Ministère de l'intérieur
- 7 mars 2012 : déploiement du nouveau référentiel Qualipref, qui devient le référentiel unique des démarches qualité des préfectures et sous-préfectures (version finale : octobre 2012)
- 7 janvier 2013 : toutes les préfectures doivent être labellisées avant le 30 juin 2013 – celles qui ne sont pas encore labellisées « doivent s'efforcer de programmer l'aboutissement de leur démarche au 31 mars 2013 »

Les préfectures et sous-préfectures peuvent appliquer deux référentiels de qualité : Marianne et Qualipref.

MARIANNE est le référentiel interministériel depuis de nombreuses années et prioritairement orienté vers :

- des services plus disponibles ;
- un accueil plus attentif ;
- un traitement plus rapide des demandes des usagers ;
- une meilleure prise en compte des réclamations ;
- une meilleure écoute par la consultation régulière des usagers pour progresser.

Il comprend 19 engagements, dont 14 en direction des usagers et 5 relatifs au pilotage dans le cadre de la dynamique d'amélioration continue. Il s'applique « à une organisation dans son ensemble aux seuls de ses services en relation avec les usagers ».

QUALIPREF est une démarche propre aux préfectures et sous-préfectures, lancée en 2006, avec pour objectif d'améliorer le service rendu à l'utilisateur, tout en participant à la valorisation des métiers et à la reconnaissance de la qualité du travail des agents

La démarche consiste à respecter des engagements que les préfectures et sous-préfectures prendront vis-à-vis de leurs usagers, faire valider ces engagements par des représentants des usagers et faire labelliser le respect des engagements suite à un audit mené par une tierce partie

Les engagements sont précisés dans un référentiel (version en vigueur : octobre 2012) et pour les missions suivantes (désignées modules) :

- accueil général ;
- délivrance des titres ;
- délivrance des titres étrangers (séjour, asile et naturalisation) ;
- relations avec les collectivités territoriales ;
- polices administratives ;
- pilotage interministériel ;
- communication d'urgence en cas d'événements majeurs.

Toute préfecture ou sous-préfecture qui souhaite s'engager dans la démarche de labellisation doit retenir le module « accueil général » et au moins l'un des six autres modules optionnels

Le module « accueil général » s'applique à l'ensemble des services de la préfecture ou sous-préfecture candidate à la labellisation. Ce module est compatible avec le référentiel Marianne.

Au 31 janvier 2013, 23 préfectures sont labellisées Marianne et 43 sont labellisées Qualipref. Avant la fin du mois de mars 2013, 3 supplémentaires seront labellisées Marianne et 12 supplémentaires Qualipref, soit près de 80% des préfectures.

En Ile-de-France, à ce jour, seules les préfectures du 91, 93 et 94 ne sont pas encore labellisées :

- sont labellisées Marianne celles du 77 et du 78 ;
- sont labellisées Qualipref celles du 75, 92 et 95.

## 2. Qualipref2 en Essonne

La préfecture de l'Essonne et les sous-préfectures de Palaiseau et d'Étampes se sont engagées dans une démarche commune, mais indépendante, de labellisation sur la base du référentiel Qualipref.

Les modules retenus sont les suivants :

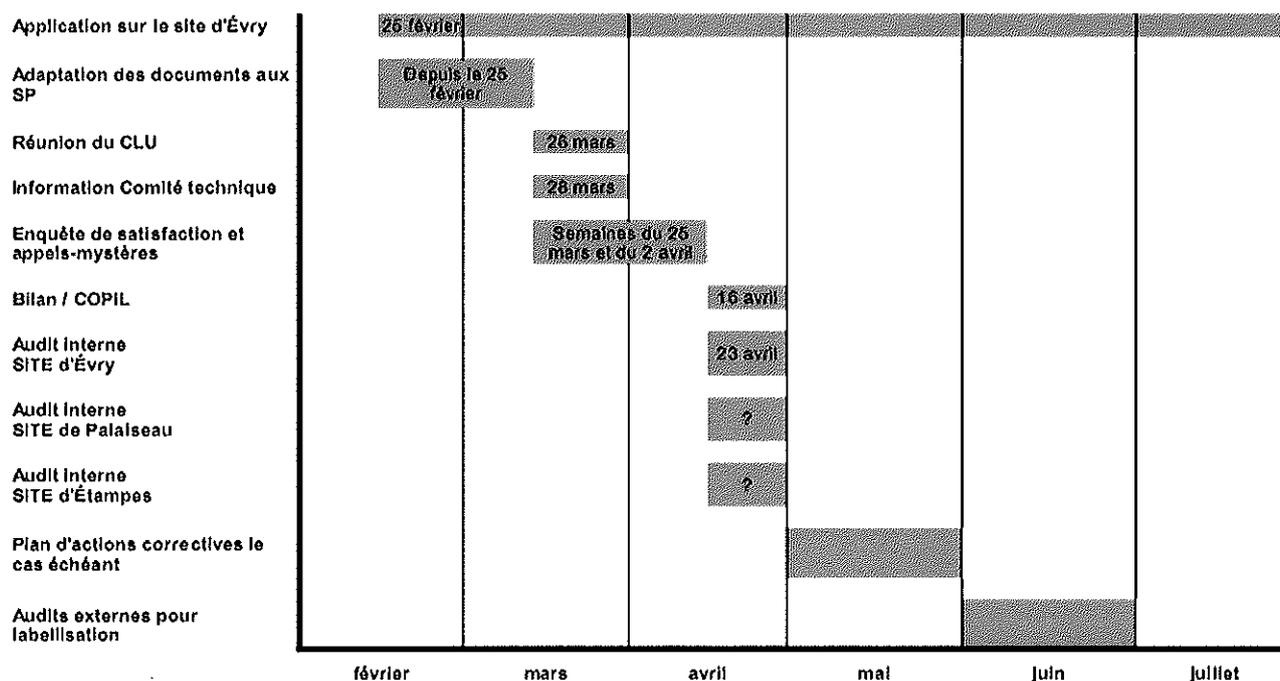
- |         |   |
|---------|---|
| EVERY : | accueil général                                   |
|         | délivrance de titres ?                            |
|         | délivrance de titres « étrangers »                |
|         | communication d'urgence en cas d'événement majeur |

PALaiseAU et ETAMPES : accueil général  
délivrance de titres

Afin d'obtenir une labellisation, il convient de respecter les étapes suivantes :

- nommer un référent qualité ;
- mettre en place un comité de pilotage chargé de définir les orientations et d'arrêter la liste des sites et des modules retenus ;
- établir un plan de communication auprès des agents ;
- évaluer les écarts entre la situation actuelle et les exigences du référentiel sur la base d'un diagnostic partagé ;
- rédiger, de manière participative, un plan d'actions et en débiter la mise en œuvre :
  - constituer des groupes de travail relatifs aux thématiques afin d'examiner les organisations, les outils permettant de se conformer au référentiel et le planning prévisionnel général du projet ;
  - mettre en place les modifications nécessaires, formaliser les documents de référence ;
  - définir les indicateurs permettant de suivre les objectifs fixés ;
- organiser un comité local des usagers ;
- former les agents concernés ;
- réaliser un premier audit interne, ajuster le système ;
- se faire auditer.

### État d'avancement en Essonne



### 3. Rôle du comité local des usagers

Il est proposé de tenir un comité local des usagers commun aux sites d'Évry, d'Étampes et de Palaiseau.

Celui-ci est composé des représentants :

- d'associations de consommateurs / d'usagers ;
- des collectivités territoriales ;
- de la préfecture et de la sous-préfecture ;
- autres invités à l'initiative de la préfecture pour un éclairage utile.

Il a vocation à se réunir au moins une fois par an, pour évoquer les sujets suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction) ;
- présentation des réclamations et des plans d'action ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers ;
- définition des plans d'action éventuels ;
- examen des courriers-types et formulaires.

Suite aux différents échanges, il est convenu :

- de réunir le prochain comité local des usagers à la rentrée de septembre 2013 ;
- de faire régulièrement un point aux membres du comité par messagerie sur l'avancement des travaux de labellisation ;
- de transmettre par messagerie les documents qui seront communiqués aux usagers, afin de recueillir l'avis des membres du comité.

Compte-rendu :

- établi à Évry, le 28 mars 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