



## Préfet des Bouches-du-Rhône

### Comité local des usagers compte rendu de la réunion du 30 avril 2015

Les membres du comité local des usagers (CLU) se sont réunis le jeudi 30 avril 2015 à 17 h salle Philippe SOMVEILLE à la Préfecture des Bouches-du-Rhône.

Cette première réunion s'est tenue sous la présidence de Monsieur Jérôme GUERREAU Secrétaire Général Adjoint de la préfecture.

La liste des participants figure en annexe.

#### Ordre du jour :

- Présentation des démarches qualité à la préfecture des Bouches-du Rhône
  - Information sur Qualipref2.0
- Présentation des résultats des exigences qualité :
  - synthèse des indicateurs 2014
  - résultats des enquêtes de satisfaction 2014
- Bilan des principales actions qualité mises en œuvre
- Examen des courriers-types et formulaires
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers

#### Documents supports de la réunion :

- Diaporama (*annexé au présent compte rendu*)
- Synthèse annuelle des indicateurs qualité et enquêtes de satisfaction
- Exemples de courriers type

Le Secrétaire Général adjoint introduit la séance en remerciant les participants de leur présence à cette première réunion du comité local des usagers de la Préfecture et des sous-préfectures des Bouches-du-Rhône.

Il procède à l'installation de ce comité en rappelant son rôle de lieu d'échange et de concertation entre les services de l'Etat et les représentants des usagers dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil.

Le diaporama qui sert de support à la réunion est présenté ensuite, en reprenant l'ordre du jour.

#### ①- *la présentation des démarches qualité :*

La responsable qualité rappelle le contexte et l'évolution des démarches qualité à la préfecture et dans les

sous-préfectures des Bouches-du-Rhône depuis 2011 :

une première démarche, dans un cadre interministériel, « Marianne », fondée sur un référentiel de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil du public, qui a donné lieu à une labellisation par un organisme indépendant à la suite d'un audit des services, en juin 2013,

une seconde démarche, ministérielle, « qualipref2.0, initiée à la suite de la précédente, fondée sur un nouveau référentiel qui comporte un module obligatoire relatif à la « relation générale avec les usagers » et des modules optionnels se rapportant à l'ensemble des missions des préfectures, dont les modules « relation avec les collectivités territoriales » choisi par la préfecture et les sous-préfectures des Bouches-du-Rhône, et « communication d'urgence en cas d'événement majeur », choisi par la préfecture. Ce référentiel intègre les évolutions liées au numérique et à l'internet, notamment la prise de rendez-vous en ligne et les réseaux sociaux.

Ces démarches doivent permettre une prise en compte plus efficace des attentes des usagers à travers, à la fois les enquêtes de satisfaction et l'amélioration continue de leur information ( par tous les canaux : physique, téléphonique, numérique, courrier et courriel) et du traitement de leurs demandes, et les audits par un organisme extérieur qui vérifie régulièrement le respect des engagements du référentiel et accorde ou pas le label ou son renouvellement.

Tout au long de l'année, ces engagements sont mesurés à l'aide d'indicateurs, d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers, d'un baromètre de l'accueil en préfecture et des suggestions que les usagers peuvent nous faire parvenir à l'aide de formulaires remis dans les halls d'accueil et sur internet.

#### *Ⓞ La synthèse des indicateurs et des enquêtes de satisfaction 2014 :*

La préfecture et les sous-préfectures des Bouches-du-Rhône, pour mieux prendre en compte la voix des usagers, lancent deux campagnes annuelles d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers, dans les halls d'accueil de chaque site au printemps et à l'automne, sur un panel représentatif d'usagers pour chaque service concerné.

Les résultats de ces enquêtes sont affichés sur sites et publiés sur le site internet de la préfecture.

Le dossier présenté en séance fait état des résultats 2014 par site et les compare aux résultats 2013 sur les thématiques relatives à l'accueil téléphonique, l'orientation et la signalétique, la courtoisie de l'accueil, le confort des conditions d'attente, le temps d'attente, les horaires d'ouverture et l'accueil spécifique des personnes à mobilité réduite.

Les résultats sont pris en compte dans l'élaboration des plans d'action pour une amélioration continue de notre qualité d'accueil. D'une façon générale, la courtoisie de notre accueil est toujours jugée très satisfaisante, ainsi que l'orientation et la signalétique.

Les conditions de confort, sur des bâtiments vétustes et peu adaptés à de fortes affluences, sont jugées moins agréables et entraînent de fait les mêmes taux sur les conditions d'attente et les horaires d'ouverture, les trois thématiques étant liées.

#### *Ⓞ Les actions mises en œuvre :*

##### Améliorations des accueils physiques :

- la signalétique a été totalement revue sur l'ensemble des sites.
- les agents de guichet des principaux services d'accueil du public sont identifiés par une chevalet.
- une signalétique particulière a été mise en place en préfecture et dans les sous-préfectures pour une meilleure prise en charge des personnes à mobilité réduite
- des travaux de réaménagement des bâtiments sont prévus ou en cours (restructuration du site de St Sébastien et réaménagement du hall d'accueil du site Peytral à Marseille, construction d'une nouvelle sous-préfecture à Aix, aménagement de toilettes à Istres).
- mise en place du dépôt express pour les opérations simples relatives aux cartes grises dans les trois sous-préfectures et à Marseille
- la préfecture s'est engagée dans le recrutement pérenne de volontaires du service civique pour renforcer l'orientation et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches ; ils sont déjà présents au service de

l'immigration et de l'intégration, au bureau automobile et au bureau de la circulation routière, ils le seront dans les sous-préfectures à compter du mois de juin à Aix, de juillet à Arles, et de septembre à Istres.

- à Marseille, la direction de la réglementation et des libertés publiques a également optimisé l'organisation de son accueil par un pré-accueil très allégé, des guichets spécialisés et des files d'attente dédiées, et amélioré le confort de la salle d'attente des cartes grises avec la création d'un écran d'accueil dynamique, vecteur d'informations sur les démarches des usagers et les équipements mis à leur disposition.

#### Amélioration de l'accueil téléphonique :

- les serveurs vocaux interactifs ont été complétés et un serveur a été ajouté au bureau automobile et régie de recettes. Celui de la direction de l'administration générale a été refondu et chaque sous-préfecture en a été dotée.

- Les postes des agents sont systématiquement renvoyés sur la messagerie vocale ou des groupements d'appels .

- la polyvalence des agents de certains services (bureau de la circulation routière) a été élargie pour assurer une meilleure tenue de la permanence téléphonique.

#### Amélioration des délais de réponses, de la clarté et de la lisibilité des courriers et courriels :

Une application locale trace les courriers et courriels et des contrôles sont effectués par le responsable qualité sur les réponses.

- un logiciel plus performant est en cours de test avant déploiement sur l'ensemble des sites.

#### Amélioration de la qualité de l'accueil par l'intégration des nouveaux moyens de communication :

- des référents « contributeurs » au site internet départemental de l'Etat ont été désignés et formés dans chaque service et sous-préfecture pour améliorer l'information numérique délivrée aux usagers.

- une procédure de mise à jour du site a été élaborée.

- chaque site travaille à la mise en place d'un module de prise de rendez-vous en ligne ; tous seront opérationnels au 1<sup>er</sup> septembre 2015

- la préfecture possède un compte Twitter accessible dès la page d'accueil du site internet.

④ *La présentation des courriers types et formulaires*, remis aux participants dans leurs dossiers, n'a pas soulevé d'observations particulières.

#### ⑤ *Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers :*

##### **Le CNPA**

signale que ses adhérents se sentent victimes du manque de communication des services des cartes grises avec lesquels les relations sont très « fermées » ce qui est assez bloquant.

Les problèmes sont particulièrement aigus à la sous-préfecture d'Aix, où le dialogue a du mal à passer et où une meilleure information en amont serait la bienvenue.

- Les délais de traitement des dossiers (15 jours) pèsent sur les contraintes économiques des entreprises.

- d'une manière générale, les professionnels de l'automobile souhaiteraient la création d'un référent ou d'une « hot line » pour débloquer certaines situations particulières et font la proposition de la mise en place d'un « mail partenaire » ainsi que de réunions d'informations annuelles.

**L'association des paralysés de France** souhaite diffuser le formulaire « suggestions/réclamations » à ses adhérents, ce qui ne pose pas de problème.

Monsieur le Secrétaire Général adjoint prend acte de ces propositions demande aux services concernés de réfléchir à leur faisabilité.

Il indique que le compte rendu de cette réunion sera adressé à tous les membres et qu'il sera publié sur le site Internet de la préfecture.

Il clôt la réunion en remerciant les participants de leur présence et leur donne rendez-vous l'année prochaine.

Pour le Préfet,  
le Secrétaire Général Adjoint



Jérôme GUERREAU