

**Comité local des usagers 2016 – Lundi 12 décembre**

**Préfecture des Bouches-du-Rhône**



# SOMMAIRE

## **I. Le pilotage de la démarche**

- . De Marianne à Qualipref 2.0

## **II. Les actions réalisées**

- . Mise en conformité Qualipref 2.0
- . Prise en compte des évaluations
- . Communication

## **III. L'évaluation**

- . Résultats des enquêtes de satisfaction
- . Réclamations et suggestions

## **IV. Le « Plan préfectures nouvelle génération »**

## **V. Réclamations/Suggestions des membres**

# I- Le pilotage de la démarche

- **De Marianne à Qualipref :**
  - Nouveau référentiel en février 2015 : Qualipref 2.0
  - Mise en place de groupes de travail pour la labellisation
  - Deux nouveaux modules : relations avec les collectivités territoriales et communication de crise en cas d'événement majeur
  - Élaboration du référentiel interne (documents de référence, fiches de procédures...)
  - Désignation d'un réseau de référents qualité
  - Mise en place d'un comité de pilotage qualité

# I- Le pilotage de la démarche

- **De Marianne à Qualipref :**
  - Élaboration et suivi des plans d'actions
  - Institution d'un comité local des usagers (première réunion le 30 avril 2015)
  - Audits internes des 4 sites au mois de juin 2015
  - Audits externes de labellisation au mois de septembre 2015
  - Nomination d'une nouvelle chargée de mission qualité en octobre 2015
  - Labellisation des 4 sites Qualipref 2.0 : fin novembre 2015

## II – Les actions réalisées

- Mise en conformité Qualipref 2.0

- **Module 1 :**

- Formation de tous les agents d'accueil n'ayant pas reçu de formation à l'accueil depuis leur prise de poste ou depuis plus de 4 ans
    - Mise en place d'un suivi rigoureux des réponses aux courriers/courriels des usagers et de leurs délais
    - Sensibilisation des agents à la démarche et aux guides d'accueil
    - Mise en place de la saisine par voie électronique (SVE)

- **Module 4 :**

- Mise en place d'une enquête de satisfaction des collectivités territoriales
    - Mise en place de tableaux de suivi des prises de rendez-vous des élus et des délais de réponse

## II – Les actions réalisées

- Mise en conformité Qualipref 2.0

- **Module 7 :**

- › Formation des agents d'astreinte du bureau de la communication interministérielle à la communication de crise
    - › Rédaction d'un plan de communication de crise
    - › Création d'un tableau de suivi des communiqués de crise depuis le début de l'année 2015
    - › Formation des membres de la cellule d'information du public (CIP)
    - › Mise en place de nombreux exercices avec ou sans appel à la CIP

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

*Suite à l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction et des audits, des actions d'amélioration ont été mises en œuvre sur les 5 sites de la préfecture et des sous-préfectures.*

- **Site Peytral**

- › Renouvellement de toute la signalétique du hall d'accueil
    - › Mise en place d'un panneau d'affichage dédié aux informations Qualipref
    - › Rénovation du comptoir de l'accueil pour intégrer des zones d'écriture
    - › Mise à disposition de chaises à l'accueil général
    - › Mise en place d'un totem devant la préfecture pour l'accueil des PMR

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

- **Site Saint-Sébastien**

- › Regroupement, dans tous les halls d'accueil, des informations dédiées à la qualité sous un même bandeau et ajout des pics d'affluence
    - › Amélioration de la signalétique sur les éléments de confort (Etrangers)
    - › Avancement de l'heure d'ouverture du guichet étrangers à 8h au lieu de 8h15
    - › Engagement de volontaires en service civique dans chaque accueil pour renseigner les usagers et faciliter l'accès aux guichets

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)
  - **Site Saint-Sébastien**
    - Création d'un dépôt express pour les permis de conduire internationaux et les changements de domicile pour les certificats d'immatriculation
    - Mise en place d'un guichet réservé à la remise de titre (permis de conduire)
    - Actualisation du Serveur Vocal Interactif des permis de conduire
    - Renfort ponctuel d'agents pour diminuer l'attente du public
    - Création d'un diaporama d'informations utiles pour l'écran du hall d'accueil des permis de conduire et des cartes grises
    - Amélioration des délais de délivrance de titres

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

- **Sous-préfecture d'Istres**

- › Mise en place d'un second gestionnaire de file d'attente, distinguant la file pré-accueil de la file étrangers
- › Prise de rendez-vous en ligne pour les associations depuis 2015
- › Mise à jour du serveur vocal interactif
- › Mise en place de chevalet pour identifier les agents d'accueil et de guichets
- › Création d'un espace d'affichage dédié Qualipref 2.0 dans le hall d'accueil
- › Travaux de mise en conformité Ad'AP (Agenda d'accessibilité programmé)

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

- **Sous-préfecture d'Arles**

- › Affichage lumineux doublé dans le pré-accueil
- › Formation et information des agents sur l'accueil téléphonique, l'accueil physique et l'utilisation du guide d'accueil
- › Prise de rendez-vous en ligne pour les usagers et ponctuels pour les professionnels (cartes grises et associations)
- › Mise en place d'une boîte aux lettres au service associations pour le dépôt de dossiers, hors horaires et jours d'ouverture
- › Renforcement de la signalétique dans le hall d'accueil
- › Travaux de mise en conformité Ad'AP

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)
  - **Sous-préfecture d'Aix-en-Provence**
    - › « Nouvelle » sous-préfecture
    - › Ecran dynamique délivrant de l'information à l'entrée de la sous-préfecture, visible de l'extérieur
    - › Création d'un pré-accueil, accompagnement aux bornes tickets par un volontaire du service civique
    - › Signalétique rénovée et espace qualité dédié
    - › Locaux totalement adaptés aux PMR
    - › Prise de rendez-vous en ligne pour les étudiants étrangers

## II – Les actions réalisées

### Communication

- › Amélioration de l'information disponible sur le site internet (accueil PMR, horaires d'affluence, plans, délais de traitement des demandes de titres pour les 4 arrondissements...)
- › Meilleure lisibilité de l'affichage destiné à la constitution des dossiers dans les halls d'accueil
- › Harmonisation de la charte graphique entre tous les sites pour l'envoi de courriers et courriels
- › Publication de 2475 tweets sur le compte twitter de la préfecture depuis sa création en janvier 2014
- › Amélioration des rubriques « démarches » du site internet pour offrir un site plus lisible
- › Création d'un onglet plus visible pour les horaires et coordonnées des 5 sites sur le site internet

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction (Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

### - Sous-préfecture d'Arles

- *Taux de satisfaction* : Globalité 66 %, accueil PMR 63 %, conditions d'accès 99 %, horaires d'accueil 41 %, signalétique 71 %, accueil courtois 78 %, utilisation de termes clairs et compréhensibles 83 %, délai d'attente 47 %, confort 46 % et qualité des services mis à disposition 93%.
- *Points forts* : Qualité de l'information donnée, qualité de l'accueil par les agents, qualité des services mis à disposition (monnayeur, fontaine à eau, photocopieur,...).
- *Points de vigilance* : Espaces d'accueil parfois inconfortables et étroits, orientation des panneaux d'affichage, délais d'attente, parking à proximité.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Sous-préfecture d'Istres**

- *Taux de satisfaction* : Globalité 77 %, accueil PMR 96 %, conditions d'accès 99 %, horaires d'accueil 70 %, orientations et signalétique 93 %, accueil courtois 82 %, utilisation de termes clairs et compréhensibles 82 %, délai d'attente 73 %, confort des locaux 85 % et qualité des services mis à disposition 88 %.
    - *Points forts* : Courtoisie des agents, facilité d'accès, temps d'attente correct, affichages clairs.
    - *Points de vigilance* : le retrait des tickets à l'accueil n'est pas visible, le photocopieur est souvent en panne et l'espace d'attente est trop petit (manque de chaises, espace étroit).

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Sous-préfecture d'Aix-en-Provence**

- *Taux de satisfaction* : Globalité 92 %, accueil PMR 100 %, conditions d'accès 94 %, horaires d'accueil 60 %, orientations et signalétique 96 %, accueil courtois 94 %, termes clairs et compréhensibles 94 %, délai d'attente 64%, confort des locaux 100 % et qualité des services mis à disposition 100 %.
    - *Points forts* : Locaux agréables, agents courtois et disponibles, temps d'attente raisonnable, signalétique claire et visible.
    - *Points de vigilance* : absence de parking, horaires d'ouverture trop contraignants.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Saint Sébastien – Cartes grises**

- *Taux de satisfaction* : Global 53 %, accueil PMR 97%, conditions d'accès 99 %, horaires d'accueil 37 %, orientations et signalétique 76 %, accueil courtois et utilisation de termes clairs 90 %, délai d'attente 42 %, confort des locaux 54 % et qualité des services mis à disposition 76 %.
    - *Points forts* : Facilité d'accès, courtoisie et compréhension des agents.
    - *Points de vigilance* : Attente trop longue au guichet, horaires d'ouverture, fonctionnement des services mis à disposition.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Saint Sébastien – permis de conduire**

- *Taux de satisfaction* : Global 43 %, accueil PMR 74%, conditions d'accès 79 %, horaires d'accueil 39 %, orientations et signalétique 67 %, accueil courtois et utilisation de termes clairs 71 %, délai d'attente 20 %, confort des locaux 47 % et qualité des services mis à disposition 84 %.
    - *Points forts* : Facilité d'accès, courtoisie et compréhension des agents
    - *Points de vigilance* : Attente trop longue au guichet, horaires d'ouverture, confort des locaux.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Saint Sébastien – Accueil des étrangers**

- *Taux de satisfaction* : Global 25 %, accueil PMR 86 %, conditions d'accès 89 %, horaires d'accueil 25 %, orientations et signalétique 51 %, accueil courtois et utilisation de termes clairs 40 %, délai d'attente 14 %, confort des locaux 17 % et qualité des services mis à disposition 88 %.
    - *Points forts* : Facilité d'accès, services mis à disposition de qualité, accueil par des services civiques.
    - *Points de vigilance* : Horaires d'ouverture, courtoisie des agents, temps d'attente et confort des locaux.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Peytral – Accueil général et Associations**

- *Taux de satisfaction* : Global 90 %, accueil PMR 77 %, conditions d'accès 95 %, horaires d'accueil 80 %, orientations et signalétique 83 %, accueil courtois et utilisation de termes clairs 100 %, délai d'attente 43 %, confort des locaux 88 % et qualité des services mis à disposition 77 %.
    - *Points forts* : Facilité d'accès, courtoisie et qualité de l'information donnée.
    - *Points de vigilance* : Temps d'attente

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Accueil téléphonique**

- *Taux de satisfaction* : Global 70 %, facilité à trouver les coordonnées 97 %, facilité à joindre l'accueil téléphonique 70 %, transfert vers le service demandé 72 %, serveur vocal interactif 70 %, accueil courtois 72 %, obtention de l'information souhaitée 73 %.
    - *Points forts* : Coordonnées visibles, information claire, courtoisie des agents.
    - *Points de vigilance* : Temps d'attente, pas de suivi de dossier par téléphone.

## III – L'évaluation

- Les réclamations et suggestions

Un suivi rigoureux des courriels/courriers/fiches permet de connaître les délais de réponses aux réclamations et suggestions et de les enregistrer numériquement.

Sur l'année 2016 :

- 5 réclamations à Istres
- 7 réclamations à Arles
- 8 réclamations à Aix-en-Provence
- 1 réclamation à Marseille

Sur ces 21 réclamations, 100 % ont été répondues dans un délai de 15 jours maximum. Il y a également eu 12 félicitations au cours de l'année.

Un tableau de suivi détaillé des réclamations a été mis en place durant l'été 2016 afin de définir des actions d'amélioration.

## IV – Le plan « Préfectures nouvelle génération »

- Contexte et cadre général du PPNG

Démarche annoncée le 9 juin 2015 par le ministre de l'Intérieur et applicable à toutes les préfectures de France, visant à :

- réformer profondément les missions des préfectures pour les adapter aux nouvelles attentes des territoires et des citoyens (renforcement de missions dites prioritaires : lutte contre la fraude, contrôle de légalité, sécurité et gestion de crise, coordination des politiques publiques) ;
- adapter les procédures administratives aux évolutions technologiques dans l'objectif d'offrir un meilleur service aux administrés ;
- guider l'utilisateur dans le parcours digital des nouvelles interfaces dédiées à la délivrance des titres ;
- veiller à la plus grande vigilance de l'État quant à la sécurité et à la fiabilité des démarches.

## IV – Le plan « Préfectures nouvelle génération »

- **Ce qui va changer pour les usagers**
  - *Cartes grises* : Fermeture des accueils publics, dématérialisation des démarches et usage de télé procédures. Traitement des dossiers par 5 centres d'expertise et de ressource titres (CERT) interrégionaux.
  - *Permis de conduire* : Fermeture des accueils publics, dématérialisation des demandes et usage de téléprocédures. Traitement des dossiers par 21 CERT interdépartementaux.
  - *Cartes nationales d'identité / passeports* : Mise en place de la pré-demande en ligne, accueil des usagers au sein des seules mairies équipées de dispositifs numériques de recueil des demandes. Traitement des dossiers par 21 CERT interdépartementaux.
  - *Associations* : Dans le cadre de la réorganisation de la préfecture, la gestion des associations sera transférée à la sous-préfecture d'Istres : dématérialisation des échanges avec l'utilisateur, mise en place de dépôts express à la préfecture et dans les 3 sous-préfectures, permanences téléphoniques élargies, collaboration avec les acteurs locaux de la vie associative ...

## IV – Le plan « Préfectures nouvelle génération »

### • Calendrier

- *Janvier 2017* : campagne de communication sur les nouvelles procédures pour l'obtention des cartes d'identité et passeports avec diffusion de la cartographie des mairies équipées de dispositifs de recueil ;
- *Début mars 2017* : ouverture du CERT CNI/Passeport de Toulon, accueil des usagers uniquement dans les mairies équipés de dispositifs de recueil ;
- *Février-mars 2017* : les partenaires habilités à traiter les opérations du SIV ne seront plus reçus en préfecture et devront télé-transmettre les opérations dans le SIV (campagne de communication en cours au sein de la préfecture) ;
- *1er trimestre 2017* : déploiement des télé-procédures permettant à l'utilisateur de faire ses demandes de permis de conduire, quel qu'en soit le motif ;
- *1er semestre 2017* : déploiement des nouvelles télé-procédures SIV : demande de duplicata, changement d'adresse, déclaration de cession, changement de titulaire.
- *Dernier trimestre 2017* : déploiement de la télé-procédure dite « universelle » qui permettra aux usagers de saisir les CERT de toute opération qui ne pourra pas être traitée par des professionnels de l'automobile ou par une télé-procédure particulière.
- *Novembre 2017* : Ouverture des CERT PC (Avignon et Grasse) et SIV , fermeture de l'accueil du public en préfecture et sous-préfectures pour les cartes grises et les permis de conduire.

## IV – Le plan « Préfectures nouvelle génération »

### • Les dispositifs d'accompagnement des usagers

- L'utilisateur peut **se déplacer** dans les maisons de services publics (mairies et espaces numériques) pour bénéficier d'un service d'aide à la demande de titres ; au sein de la préfecture et des 3 sous-préfectures des espaces numériques seront mis en place rapidement pour accompagner les usagers sur ces nouvelles télé-procédures ;
- L'utilisateur peut recourir par **téléphone** à « allô service public » (3939), au « centre de contact citoyen » de l'agence nationale des titres sécurisés ou aux services de renseignement de la préfecture qui resteront actifs ;
- L'utilisateur peut se rendre, d'une part sur le site **internet** de la préfecture qui est complété et amélioré régulièrement pour permettre une meilleure lisibilité pour l'utilisateur, d'autre part sur le portail « service-public.fr » ;
- Le recours aux **tiers de confiance** : les professionnels qui disposent d'un accès SIV bénéficieront de télé-procédures plus élargies et les auto-écoles assisteront les demandeurs du permis de conduire ;
- Une **campagne de communication nationale** est en cours de déploiement pour informer les usagers sur ces changements à venir ;
- Le **comité local des usagers** sera réuni une fois par trimestre pour recueillir les réclamations et suggestions des usagers concernant les différentes étapes de mise en place du plan « préfectures nouvelle génération ».

# V – Réclamations et suggestions des membres

## Membres présents :

### Préfecture et sous-préfectures des Bouches-du-Rhône :

- Maxime AHWEILLER, secrétaire générale adjointe
- Florentine SAVIANE, chargée de mission qualité
- Anne-France GIRARD, contrôleur de gestion
- Amélie SIRVAIN, adjointe au chef du bureau de l'accueil et de l'admission au séjour (BAAS)
- Carla DE FREITAS, stagiaire de l'IRA au BAAS,
- Lionel MOURRE, chef du bureau administration réseaux et systèmes informatiques,
- Marie-Pierre BARRE, chef du bureau du contrôle de légalité,
- Fabienne TRUET-CHERVILLE, directrice des libertés publiques et de la réglementation,
- Estelle LE FOL, webmestre du site internet de l'État dans le département et dans la région,
- Sylvie PRIOLEAUD, secrétaire générale de la sous-préfecture d'Aix-en-Provence,
- Cécile MOVIZZO, secrétaire générale de la sous-préfecture d'Arles.

### Associations représentatives des usagers :

- Eric CASONI, directeur adjoint de la chambre des métiers et de l'artisanat régional – PACA,
- Guy AUBERT, délégué régional du conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA),
- Aline GEIMZA, directrice du centre d'accès aux droits des étrangers (CADE).

## V – Réclamations et suggestions des membres

- La directrice de la CADE évoque le très grand nombre d'usagers qui se présentent au CADE pour bénéficier d'un accompagnement juridique sur le droit de la nationalité mais aussi sur d'autres sujets auxquels le CADE ne peut répondre. La directrice du CADE et Mme Sirvain (BAAS) notent qu'il serait intéressant que la direction des étrangers et de la nationalité de la préfecture des Bouches-du-Rhône échange plus étroitement avec le CADE afin de transmettre les « bonnes » informations aux usagers et éventuellement des supports d'informations.
- Le délégué régional du CNPA regrette qu'il n'y ait pas d'enquête de satisfaction sur la qualité du site internet. La référente qualité précise que cette enquête est en cours et que les résultats seront publiés prochainement sur le site internet de la préfecture.
- Le délégué régional du CNPA rappelle l'importance de communiquer auprès des professionnels de l'automobile notamment concernant l'arrêt de l'accueil en préfecture des professionnels de l'automobile habilités au SIV, qui est reporté à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2017 pour les Bouches-du-Rhône.
- Le délégué régional du CNPA signale que 20 % des professionnels de l'automobile sont adhérents au CNPA, ce qui permet au CNPA de les sensibiliser et leur transmettre les informations adéquates mais il regrette que, contrairement aux autos-écoles, il n'existe pas de réseau national spécifique, voire local pour les professionnels de l'automobile avec une « mailing list ».