



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Marseille, le 09 octobre 2019

Aff. suivie par :
Manon MESTRE
Chargée de mission qualité et animation du
changement
04.84.35.47.31

**Compte-rendu du Comité Local des Usagers
du jeudi 03 octobre 2019 à 15h00**

Objet : Comité Local des Usagers (CLU) 2019
Réf : référentiel Qual-e-Pref, engagement IV.5
PJ : la présentation et la feuille de présence

Présidence :

Nicolas DUFAUD, Secrétaire Général Adjoint

Présents :

DCLE : Marie-Pierre BARRE
DRH : Sandrine BAGNIS
BCR : Linda HAOUARI
DMIN : François LEGROS
SRCI : Céline OLIVE
DIDSIC : Antoine EVORA
SG : Anne-France GIRARD et Manon MESTRE
SP Istres : Emilie BOUDAILLE
SP Arles (visio) : Caroline QUAIX-RAVIOL et Annie BERTRAND

Union Fédérale des consommateurs : Michèle BERNARD
Union départementale des Associations familiales : Pierre BERNABO
Centre d'accès aux droits des étrangers : Aline GIEMZA
Fédération départementale Familles de France : Jany BELKIRI
Emmaüs connect : Justine REBOU
Croix Rouge Française : Armand TARANCO
Chambre des métiers et de l'artisanat des Bouches-du-Rhône : Rachel BARON
Fédération des acteurs de la solidarité : Rose-Marie SERGENT
Délégué du défenseur des droits dans les Bouches-du-Rhône : Christian SEVERAN

Excusés :

SP Aix-en-Provence

I. Actualités Qual-e-Pref

La présentation commence par un bref historique de la démarche qualité en préfecture des Bouches-du-Rhône et de ses sous-préfectures. En 2019, la préfecture s'engage dans une nouvelle démarche qualité suite à la publication d'un nouveau référentiel en début d'année 2019.

Ce nouveau référentiel Qual-e-Pref s'inscrit dans une volonté de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers. L'objectif du Ministère de l'intérieur est à ce titre rappelé : d'ici 2021, toutes les préfectures devront être labellisées.

Ce nouveau référentiel maintient la plupart des engagements de l'ancien référentiel Qualipref 2.0 à savoir :

- Un **accueil de qualité** : aussi bien physique, en ligne que par téléphone. La chargée de mission qualité indique qu'une attention particulière est portée sur l'accueil en ligne sur le site internet de la Préfecture. On y trouve ainsi toutes les informations indispensables et préalables à la réalisation des démarches administratives (foires aux questions, services sur place, heures d'ouvertures, numéros de téléphone utiles, adresses mails, etc.). Ces informations sont mises à jour trimestriellement (notamment les tableaux d'affluences) afin de mieux préparer la visite des usagers. Un formulaire contact avec plusieurs items permet également aux usagers de prendre directement contacts avec les services. Par ailleurs, la création d'une page dédiée, par site (Marseille, Aix-en-Provence, Istres et Arles) permet à l'utilisateur de trouver rapidement la plupart des informations nécessaires à leur visite sur une seule et même page, à savoir : les horaires d'accueil, les numéros de téléphones, les boîtes mails, l'accès aux foires aux questions, la liste des points numériques, les services sur place, etc.).
- Des **délais d'attente maîtrisés** : les services inclus dans le périmètre s'engagent à répondre aux demandes d'informations générales¹ sous 5 jours par courriel et 10 jours par courrier.
- Une attention particulière pour les **personnes à mobilité réduite et la lutte contre les discriminations** : des procédures ont été formalisées pour mieux accompagner les usagers en difficulté au sein de nos accueils. A cet effet, un volontaire de service civique est spécialement dédié à cette tâche durant les travaux à Saint-Sébastien. Des boucles magnétiques sont également installées à l'accueil de Peytral.
- Une **information claire et à jour** sur tous les canaux : les différents canaux d'informations sont vérifiés semestriellement.
- Des **enquêtes de satisfaction** : une enquête de satisfaction est effectuée annuellement au sein de nos accueils en préfecture et sous-préfectures et systématiquement après chaque passage dans nos points numériques. Ces enquêtes font ensuite l'objet d'un plan d'amélioration afin de prendre en compte les remarques des usagers.

Le nouveau référentiel Qual-e-Pref intègre également des engagements plus développés avec, dès 2020, une obligation de répondre aux courriers et réclamations sous 10 jours (et non plus 15 jours) et aux réclamations envoyées par voie dématérialisée sous 5 jours (et non plus 15 jours). La chargée de mission qualité rappelle que ces délais sont d'ores et déjà appliqués dans les Bouches-du-Rhône.

Concernant les dépôts de réclamations et suggestions, il est rappelé que plusieurs moyens permettent à l'utilisateur de les déposer : boîte à suggestions dans nos lieux d'accueil, courrier, courriel sur la boîte mail dédiée², ou encore via le formulaire « contact » de notre site internet. Il va également être proposé, dès la fin novembre, en expérimentation, la possibilité de déposer une réclamation grâce à un QR Code.

L'ensemble des réclamations font l'objet d'un suivi afin de pouvoir proposer des pistes d'amélioration. Concernant les réclamations ANTS, ces dernières peuvent être directement déposées via le formulaire « contact » de notre site IDE (items « réclamations liées à un permis de conduire » et « réclamations liées à une carte grise »), ces dernières étant directement traitées par l'ANTS.

Enfin, ce référentiel met également l'accent sur les mesures en faveur de l'inclusion numérique avec :

- la mise à disposition des **téléprocédures** pour les titres, et imprimés et listes des pièces justificatives en ligne pour les autres démarches,
- la mise à disposition de **points numériques** avec ordinateur, imprimante et scanner sur tous les sites et accompagnement par un médiateur numérique formé à cet effet,
- et enfin la promouvoir le **développement d'espaces numériques** chez nos partenaires (collectivités territoriales, associations, etc.) ; nous comptons environ une quarantaine de partenaire sur notre territoire qui ont été spécifiquement formés à nos téléprocédures.

Dans le cadre de sa démarche de labellisation, la Préfecture des Bouches-du-Rhône s'est positionnée sur trois modules :

¹ Les demandes d'information sont les demandes pour lesquelles une réponse peut être apportée sans qu'il soit nécessaire d'instruire (demande d'information générale, demande de prise de rendez-vous, demande de la liste des pièces justificatives à fournir pour une démarche donnée, demande d'informations sur une démarche, etc.).

² pref-suggestions-reclamations@bouches-du-rhone.gouv.fr

- **le module 1 obligatoire** « Relations avec les usagers » qui concernent le bureau de l'accueil et de l'admission au séjour, le bureau de la circulation routière pour les points numériques uniquement, la cellule d'accueil téléphonique et le standard, la formation, les services étrangers des trois sous-préfectures ainsi que leurs points numériques.
- **le module 4** « Relations avec les collectivités territoriales » qui concerne le bureau du conseil aux Collectivités Locales et du Contrôle de Légalité, le bureau des finances locales et de l'intercommunalité, et les bureaux des collectivités territoriales des trois sous-préfectures.
- **le module 7** « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur » qui concerne le service Interministériel Régional des Affaires Civiles et Economiques de Défense et de Protection Civile et le Service Régional de la communication interministérielle.

Enfin, le calendrier de la labellisation est présenté aux participants : la prochaine étape est la réalisation d'un audit interne au mois de décembre 2019. A l'issue, et si les résultats sont satisfaisants, la SOCOTEC, organisme certificateur, réalisera l'audit externe dès la fin janvier 2020.

II. Validation des courriers et courriels-types

Des courriers et courriels types sont habituellement envoyées aux usagers pour certaines demandes récurrentes ; dans le cadre du référentiel Qual-e-Pref, ces derniers ont été soumis pour avis aux membres du comité local des usagers.

Sur le fond, l'UDAF fait remarquer que la réponse proposée contient trop d'éléments ; l'utilisateur peut se perdre dans le flux d'information qu'il reçoit. Il souligne qu'il ne voit pas d'intérêt à indiquer à l'utilisateur l'existence de points numériques au sein des Préfectures dans la mesure où l'utilisateur vient d'écrire un courriel et qu'il a donc accès à internet. La chargée de mission qualité indique que cette information reste importante puisqu'un usager, même s'il a accès à internet, peut avoir besoin de l'aide d'un médiateur numérique pour effectuer une démarche.

Le Secrétaire Général Adjoint rappelle également que ces messages sont élaborés pour répondre à différents cas rencontrés et qu'ils tendent à une certaine exhaustivité pour répondre à la majeure partie des questions que nous avons pu rencontrer.

Enfin Madame GIEMZA, représentante du Centre d'Accès aux Droits des Etrangers, indique qu'il faudrait modifier la tournure de la phrase « votre courriel devra être transmis à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) à l'adresse électronique suivante (...) » qui porte à confusion puisqu'on ne sait pas qui transmet le courriel. Il est alors proposé la phrase suivante « vous devez transmettre votre demande directement à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) à l'adresse électronique suivante (...) ». Cette formulation est validée par tous les membres du comité.

Les autres réponses types n'appellent pas de remarque de la part des membres du CLU.

III. Résultats des enquêtes de satisfaction

L'ensemble des sites a fait l'objet d'enquêtes de satisfaction durant le mois de juin 2019. Les résultats sont très satisfaisants ³.

Les principales réclamations concernent les délais d'attente en raison d'une forte affluence. Parmi les pistes d'amélioration, il est envisagé d'améliorer et d'accentuer la visibilité des informations sur les périodes de forte affluence ainsi que sur la possibilité de fermetures anticipées, afin qu'elles soient vues par un plus grand nombre d'utilisateurs. Des panneaux intérieurs et extérieurs sont en cours d'installation avec toutes les informations nécessaires.

Il est également proposé de faciliter l'accès aux informations des usagers et d'améliorer la lisibilité des informations sur le site IDE.

De la même manière, l'absence d'un monnayeur, notamment à la Sous-Préfecture d'Istres et à Saint-Sébastien a été relevée par les usagers. En attendant une éventuelle installation, l'information a été donnée sur le site internet de l'absence de monnayeur et qu'il est conseillé de prévoir la monnaie.

Enfin, au regard des enquêtes mystères téléphoniques, une vigilance a été portée sur l'accueil reçu au standard (formule de politesse, etc.). Des formations « accueil » sont prévues en novembre pour les agents concernés.

• Les points numériques

La préfecture des Bouches-du-Rhône sur le site Saint Sébastien compte désormais 4 points d'accès

³ Les affiches sont publiées sur le site IDE et sont apposées dans les accueils des sites concernés.

numérique (et non plus 6) depuis l'intégration dans le bâtiment modulaire.

Les sous-Préfectures d'Aix-en-Provence et Istres comptent chacune 2 points d'accès numériques et la sous-Préfecture d'Arles compte 1 point d'accès numérique.

Le département des Bouches-du-Rhône comptabilise près de 40 points d'accès numériques : mairies, MSAP, associations, etc. Ces partenaires ont été formés aux téléprocédures du ministère de l'Intérieur ; les usagers peuvent réaliser leurs démarches dans les mêmes conditions qu'en préfecture ou sous-préfecture. D'autres partenaires vont permettre de densifier le maillage en 2020. Par ailleurs, il est indiqué que 10 Maisons de services au public sont également accessibles aux usagers pour réaliser leurs démarches.

Il est également fait mention de la création d'une carte interactive sur le site IDE qui géolocalise les points d'accès numériques sur le département des Bouches-du-Rhône.

Comme indiqué précédemment, pour les points d'accès numérique de la Préfecture et des sous-préfectures, une enquête de satisfaction est effectuée après chaque passage aux points numériques : cela permet de comptabiliser le nombre d'usagers et de mesurer leur satisfaction après leur expérience au sein de nos points numériques. Les taux de satisfaction aux points numériques de la Préfecture et des trois sous-préfectures sont excellents.

Concernant la fréquentation des usagers dans nos points numériques :

- Marseille reçoit environ 330 personnes par mois en moyenne (idem en 2018)
- Aix reçoit environ 100 personnes par mois en moyenne (118 en 2018)
- Arles reçoit environ 87 personnes par mois en moyenne (115 en 2018)
- Istres reçoit environ 88 personnes par mois en moyenne (113 en 2018)

Enfin, la chargée de mission Qualité informe qu'une rubrique « Qualité » est présente sur le site internet de la Préfecture. Les usagers peuvent notamment y trouver les résultats des enquêtes de satisfaction, la politique qualité, les engagements qualité, les comptes-rendus du CLU, etc.

IV. Les délais de délivrance des titres

Les délais de délivrance des titres, via notamment le programme « transparence » font l'objet d'une actualisation trimestrielle. Les affiches transparence avec les délais sont ainsi affichés dans tous nos accueils et sont publiés sur le site internet de la préfecture.

Pour le deuxième trimestre, les délais sont de :

- 5 jours pour les CIV
- 35 jours pour un permis de conduire
- 26 jours pour une CNI ou un passeport
- Pour les délais de rendez-vous dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil, le délai moyen était de 38 jours en septembre. Ce délai moyen est obtenu grâce à la réalisation d'enquêtes mystères effectuées tous les 3 mois auprès de chaque mairie équipée d'un dispositif de recueil. En termes de comparaison, ce délai de 38 jours est similaire aux autres départements de la même taille de population (Gironde, Haute-Garonne, Nord, Rhône, etc.). A noter que ce délai est en parti dû à de nombreux rendez-vous non honorés qui rallongent les délais.

L'ensemble des résultats sont, depuis le mois de juin 2019, directement accessibles sur le site : [https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-\(13\)](https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-(13)).

D'ici 2020, les usagers pourront accéder aux indicateurs de qualité de tous les services publics de proximité (Forces de l'ordre, Caisses de retraite, Préfectures, services des Impôts, Pôle Emploi, etc.). La Préfecture s'est d'ores et déjà engagée dans cette démarche.

Le Secrétaire Général Adjoint souligne l'importance de cet objectif de transparence vis-à-vis des usagers notamment en vue de maintenir la confiance des usagers envers les services publics.

Monsieur BERNABO, représentant de l'UDAF, interpelle sur les difficultés rencontrées lors de procédures pour les certificats d'immatriculations sur le site de l'ANTS. La chargée de mission qualité indique que ces difficultés sont connues de l'ANTS ; une amélioration du site internet et de son interface est en cours de travail.

Par ailleurs, la Sous-Préfecture d'Istres rappelle que les usagers doivent rester vigilants face aux différents sites prestataires, autres que l'ANTS, qui font payer une prestation, initialement gratuite.

La Chambre des métiers et de l'artisanat indique également qu'il est important de signaler sur notre site internet les escroqueries qui peuvent exister pour ces procédures.

Il est néanmoins rappelé qu'un certain nombre de professionnels de l'automobile sont habilités par les services de l'Etat pour effectuer et facturer ces démarches. Le Secrétaire Général Adjoint indique néanmoins, qu'un travail est effectué par la mission Fraude de la Préfecture pour limiter la confusion entre services de l'Etat et prestataire privé notamment en interdisant l'utilisation de la Marianne sur les devantures des magasins.

V. Les relations avec les délégués du défenseur des droits

Monsieur SEVERAN, délégué sur défenseur des droits dans les Bouches-du-Rhône présente la mission du défenseur des droits et ses relations avec les services de la Préfecture.

Pour rappel, le défenseur des droits comprend 300 personnes au siège à Paris, et environ 500 délégués répartis sur le territoire français. La plus grande activité du défenseur des droits est de régler les problèmes qui peuvent exister entre les usagers et l'administration ; cela représente environ 95% de son activité.

- 1% concerne le problème des enfants (relations avec les parents, etc.)
- 2% concernent les discriminations
- 2% concernent les questions de déontologie et de sécurité (non-respect de la déontologie dans les services de police par exemple)

Il ajoute qu'un service du défenseur des droits est spécifiquement dédié pour traiter des dossiers liés à la santé, compte tenu notamment de la problématique du secret médical.

En termes de représentation dans les Bouches-du-Rhône, Monsieur SEVERAN indique qu'il y a 19 délégués sur 26 lieux de permanences :

- 2 en Préfecture,
- 4 en mairies d'Aix-en-Provence et Marseille
- 11 en Maison de la justice et des droits
- 9 dans des Maisons de services au public (MSAP)

Dans les Bouches-du Rhône, en 2018, les délégués du défenseur des droits ont reçu 3123 demandes dont 1982 demandes recevables et qui ont donc été traitées.

Parmi les autres demandes reçues, 705 dossiers auraient pu être recevables, mais les usagers n'ayant pas fait les démarches préalables (*intervention préalable auprès de l'administration*), ces dossiers ont été considérés comme irrecevables. Enfin 364 demandes ne concernaient pas le défenseur des droits (*problème de voisinage, propriété, etc.*).

Sur les 1982 dossiers recevables, 41% concernaient les services publics, et plus précisément les administrations (Préfectures, impôts, etc.), 27% des dossiers concernaient les services déconcentrés, 18% concernaient les établissements pénitentiaires et 9% concernaient d'autres administrations comme la Maison du handicap ou les collectivités territoriales par exemple.

75% de ces dossiers ont reçus un avis favorable de l'administration.

Concernant les relations entre les services de la Préfecture et les délégués du défenseur des droits, Monsieur SEVERAN souligne les bonnes relations de travail entre les deux entités.

La plupart des dossiers traités pour la Préfecture concernent le droit des étrangers ; à cet effet, la Préfecture a mis à disposition des délégués une boîte mail dédiée pour faciliter les échanges.

D'autres dossiers concernent également les armes.

Beaucoup d'autres dossiers concernaient également la délivrance des titres par l'ANTS (carte grise, CNI/Passeport, permis de conduire) ; de la même manière, l'ANTS a mis à disposition du défenseur des droits une boîte mail dédiée.

Le délégué du défenseur des droits fait notamment remarquer les problématiques de délais rencontrées par le CERT de Nantes pour l'échange des permis étrangers pour lesquels il reçoit encore de nombreuses demandes.

Monsieur BERNABO, représentant de l'UDAF, interroge Monsieur SEVERAN sur les relations entre le défenseur des droits et les organismes sociaux ; ce sujet sera traité à la fin de la présentation.

Le délégué du défenseur des droits rappelle enfin leur indépendance vis-à-vis des administrations. Les délégués jouissent d'une bonne relation avec la Préfecture, qui ont mis en place des boîtes mails dédiées pour une bonne prise en charge des dossiers. Néanmoins, les missions du défenseur des droits sont méconnues des usagers qui ne pensent pas toujours à le saisir.

Madame GIEMZA, représentante du Centre d'Accès aux Droits des Etrangers, souligne que dans le cadre de la démarche qualité, l'égal accès pour tous doit permettre à chaque usager de pouvoir accéder à un service de qualité, sans forcément devoir passer par le défenseur des droits pour que sa demande soit traitée.

Madame, BARON, représentante de la Chambre des métiers et de l'artisanat interpelle quant à elle sur la problématique des chefs d'entreprises et des travailleurs indépendants qui ont beaucoup de difficultés pour accéder aux minimas sociaux. L'action du défenseur des droits est essentielle pour aider à résorber certaines

de ces situations.

VI. Présentation de l'actualité préfectorale d'après Twitter

Madame OLIVE, représentante du Service Régional de la Communication Interministérielle présente la stratégie éditoriale de la Préfecture aux membres du comité local des usagers afin de répondre au mieux aux attentes des usagers.

Pour rappel, le Service Régional de la Communication Interministérielle anime les sites internet régional et départemental ainsi que deux réseaux sociaux, à savoir Twitter depuis 2014 avec 11 700 abonnés et Facebook depuis le mois d'août 2019.

Depuis leur création, les réseaux sociaux constituent un véritable outil de communication pour les services de l'Etat.

Ils permettent notamment de mettre en avant l'activité des services de l'Etat et du Préfet. Il s'agit d'un vecteur d'information à part entière.

Twitter et Facebook sont deux médias complémentaires : en effet Twitter est principalement utilisé pour cibler les autres médias et les institutions alors que Facebook va permettre de cibler majoritairement le grand public.

Mme OLIVE indique la particularité des réseaux sociaux à savoir l'obligation d'utiliser un vocabulaire simple et précis en raison de la limitation des caractères imposés par ce média. L'information doit être courte, simple et précise.

L'intérêt majeur de ces réseaux sociaux est d'avoir une information en direct.

On peut ainsi trouver plusieurs types d'informations sur les réseaux sociaux :

- les activités du préfet et de ses représentants : visites officielles, cérémonies, inaugurations, visites de terrains et représentations, etc.
- des informations pratiques des services de l'Etat : fermeture de certains services en amont par exemple.
- les vigilances météorologiques
- des rappels de la réglementation : renouvellement des titres d'identité par exemple avant les vacances.
- des informations sur les politiques publiques et grandes réformes
- des campagnes de sensibilisation (canicule, etc.)

Par ailleurs, les réseaux sociaux constituent un véritable outil dans la communication de crise ; la Préfecture utilise les réseaux sociaux pour donner des informations sur l'évolution de la situation, les dispositifs d'urgence mis à disposition en cas de crise ou encore des conseils de bon comportement.

Le Secrétaire Général Adjoint rappelle que les réseaux sociaux de services de l'Etat constituent une information fiable et vérifiée. Le SRCI effectue une veille média quotidienne afin notamment de démentir les éventuelles fausses informations.

VII. Point d'avancement des travaux du Site de Saint-Sébastien

Le calendrier des travaux est présenté aux membres du CLU.

Voir diaporama

VIII. Temps d'échange pour suggérer des améliorations

Le Secrétaire Général Adjoint fait un point sur les Maisons de service au public qui doivent prochainement se transformer en Maison France Service suite à l'annonce du Président de la République. Ces Maisons France Service bénéficieront notamment d'un maillage territorial plus dense.

L'objectif de ce dispositif est d'avoir une homogénéité sur le territoire des services rendus : chacune de ces Maisons France Services aura un niveau de service égal et de qualité.

Ce dispositif permettra de donner de la lisibilité et de la proximité aux usagers, aussi bien géographique, qu'en terme d'accessibilité horaire.

Ces maisons pourront se situer dans des lieux divers (mairies, préfecture, association, etc.).

La Préfecture travaille actuellement avec l'ensemble des administrations partenaires (impôt, organismes sociaux, etc.) pour mettre en œuvre un maillage territorial dense sur tout le territoire des Bouches-du-Rhône.

Le Secrétaire Général Adjoint fait notamment remarquer qu'un des enjeux dans la création de ces Maisons France Service dans les Bouches-du-Rhône, sont les Quartiers Politique de la Ville qui accueillent beaucoup d'usagers avec un vrai besoin d'accès aux services publics.

Le Secrétaire Général Adjoint

Nicolas DUFAUD



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

**Ordre du jour du comité local des usagers
le 03 octobre 2019 à 15h**

- **Actualités Qual-e-Pref** (présentation du référentiel, validation des réponses types, calendrier de labellisation) ;
- Résultats des **enquêtes de satisfaction** et pistes d'amélioration ;
- Les **points numériques** de la préfecture (satisfaction, fréquentation, réseau) ;
- **Délais de délivrance des titres** ((Permis de conduire, certificat d'immatriculation, CNIPasseport) et délais de prise de rendez-vous proposés aux usagers dans le cadre des procédures CNI-Passeport : présentation du site [https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-\(13\)](https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-(13)))
- Les **relations avec les délégués du défenseur des droits** : les canaux d'échanges avec la préfecture en cas de saisine d'un usager : intervention du défenseur des droits (Défenseur des droits)
- **Présentation de l'actualité préfectorale d'après Twitter (SRCI)**
- **Site de Saint-Sébastien** : calendrier des travaux ;
- Temps d'échange pour suggérer des améliorations ;

Comité Local des Usagers des Bouches-du-Rhône



Jeudi 03 octobre 2019

Programme

- I. **La démarche qualité en Préfecture et sous-préfectures** (présentation du référentiel, validation des réponses types, calendrier de labellisation) ;
- II. **Résultats des enquêtes de satisfaction** et pistes d'amélioration ;
- III. **Les points numériques** de la préfecture (satisfaction, fréquentation, réseau) ;
- IV. **Délais de délivrance des titres** ((Permis de conduire, certificat d'immatriculation, CNIPasseport) et délais de prise de rendez-vous proposés aux usagers dans le cadre des procédures CNI-Passeport : présentation du site [https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-\(13\)](https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-(13)))
- V. **Les relations avec les délégués du défenseur des droits** : les canaux d'échanges avec la préfecture en cas de saisine d'un usager : intervention du défenseur des droits (Défenseur des droits)
- VI. **Présentation de l'actualité préfectorale d'après Twitter (SRCI)**
- VII. **Site de Saint-Sébastien** : calendrier des travaux ;
- VIII. Temps d'échange pour suggérer des améliorations ;

1. La démarche Qualité en préfecture et sous-préfectures

- **Juin 2013** : **labellisation Marianne** des 2 sites de la préfecture et des 3 sous-préfectures, pour la qualité de l'accueil.
- **Novembre 2015**: **labellisation Qualipref 2.0** pour les 5 sites.
- **2016-2018** : **Pause** compte-tenu de la mise en œuvre du PPNG.
- **2019** : **Relance de la démarche** sur la base d'un nouveau référentiel : « Qual-e-pref »



- **1^{er} février 2018** : Comité interministériel de la transformation publique, **premières mesures annoncées** découpées en cinq grands axes, dont :

Renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers

Toutes les administrations en relation avec les usagers publieront, à l'horizon 2020, des **indicateurs de résultats et de qualité de service**, notamment de satisfaction usagers.

Un outil dédiée est sorti en juin 2019: <https://www.resultats-services-publics.fr/>

- Les nouvelles démarches qualité : soucieuse de l'accompagnement apporté aux usagers sur les télé-procédures.
- **Février 2019** : parution du référentiel Qual-e-pref

Le référentiel Qual-e-Pref (04/02/2019)

Des engagements qui perdurent...

- Un **accueil de qualité** : physique, en ligne et par téléphone
- Des **délais d'attente maîtrisés**
- Une attention particulière pour les **personnes à mobilité réduite et la lutte contre les discrimination**
- Une **information claire et à jour** sur tous les canaux
- Des **enquêtes de satisfaction**

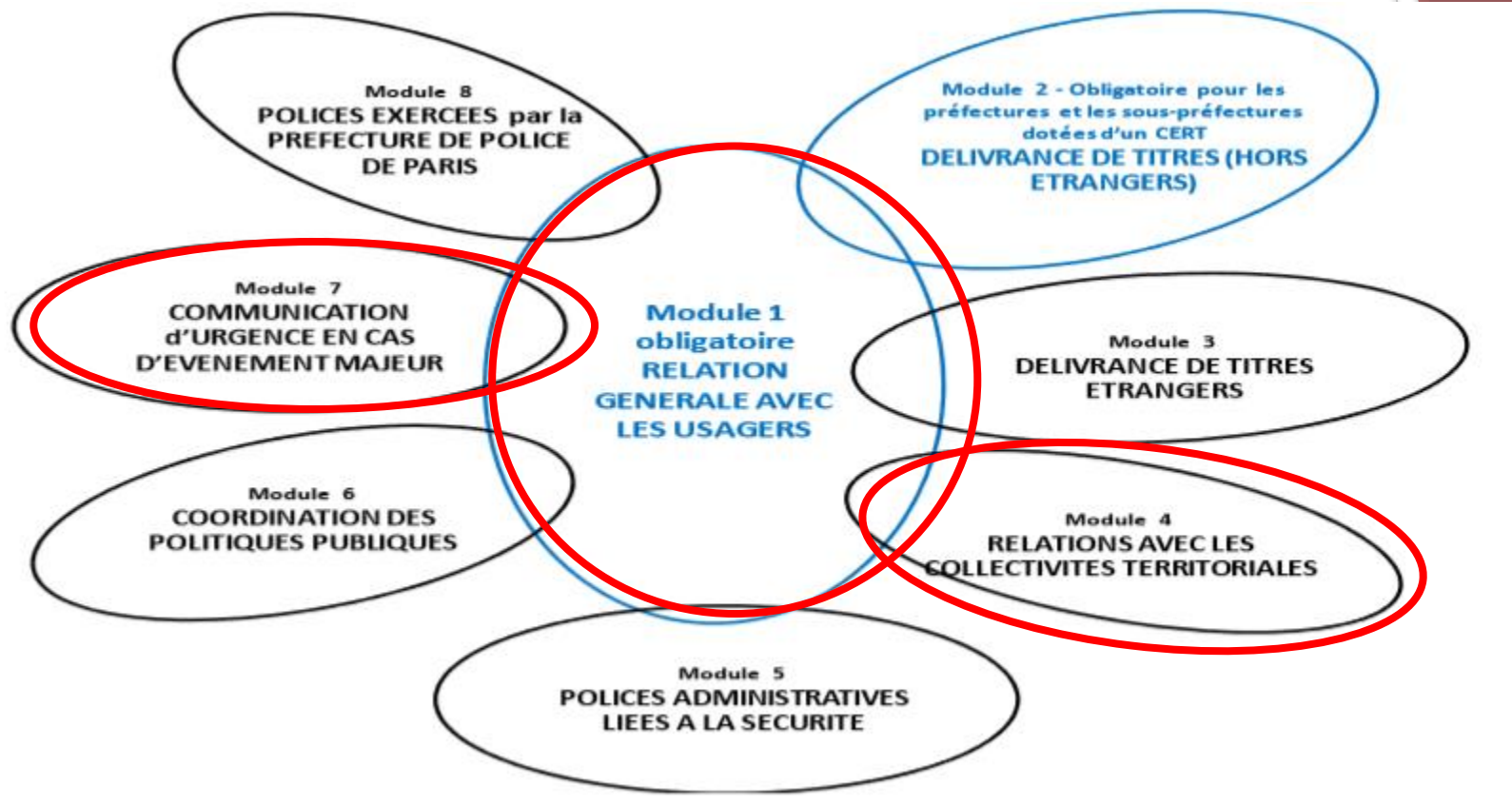
Des engagements encore plus développés...

- En 2020, réponse aux réclamations / suggestions dans les **5 jours** si envoi électronique, **10 jours** pour les autres canaux
 - En 2020, réponse aux courriers en **10 jours**, aux courriels en **5 jours**.
- Délais déjà appliqués en 2019

Et des mesures en faveur de l'inclusion numérique...

- Mise à disposition des **téléprocédures** pour les titres, et imprimés et listes des pièces justificatives en ligne pour les autres démarches
- Mise à disposition de **points numériques** avec ordinateur, imprimante et scanner sur tous les sites et accompagnement par un médiateur numérique
- Promouvoir le **développement d'espaces numériques** chez nos partenaires (collectivités territoriales, associations ...)

L'engagement de la préfecture dans la démarche :



Les services impliqués dans les 3 modules:

- **Module 1 obligatoire « Relations avec les usagers »** : Bureau de l'accueil et de l'admission au séjour, Bureau de la circulation routière pour les points numériques uniquement, la cellule d'accueil téléphonique et le standard, Formation, les 3 sous-préfectures
 - **Module 4 « Relations avec les collectivités territoriales »**: B3CL, BFLI, les 3 sous-préfectures
 - **Module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur »** : SIRACEDPC, Service Régional de la communication interministérielle
- La démarche qualité a permis à chaque service de **formaliser des procédures** pour uniformiser et améliorer le traitement des demandes des usagers.
- Des **indicateurs mensuels** permettent de suivre l'activité de chaque bureau
- Une procédure de remontée des dysfonctionnements a été mise en place pour améliorer notre accueil

CALENDRIER



Juin 2019: enquêtes de satisfaction

Octobre 2019: réunion du comité local des usagers

Décembre 2019: audit interne

Fin Janvier-début Février 2020 : audit externe-labellisation

Validation des réponses types

- Permis de conduire
- Cartes grises
- Echange de permis étranger
- Permis international
- Message type à destination du service concerné à qui la demande est transférée
- Message type à destination de l'utilisateur pour lui signifier que sa demande a été transférée

II. Résultats des enquêtes de satisfaction du 04 au 28 juin 2019 sur les 5 sites et par téléphone (enquêtes mystères)

Plan d'amélioration



- **Temps d'attente et horaires d'ouvertures** : Améliorer et accentuer la **visibilité** des informations sur les périodes de forte affluence (fermetures anticipées), afin qu'elles soient vues par **un plus grand nombre d'utilisateurs**.
- → Installation de panneaux extérieurs avec toutes les informations nécessaires (possibilité de fermeture anticipée, tableaux d'affluence, etc.)
- **Site internet de la préfecture des Bouches-du-Rhône** : **Mieux informer** sur les services en ligne, ainsi que sur le **site internet** pour faciliter l'accès aux informations des utilisateurs. Améliorer la **lisibilité des informations** sur le site IDE.
- **Installation de services supplémentaires** : monayeur
- **Vigilance sur l'accueil reçu au standard** (formule de politesse, etc.)
- → Formations prévues en novembre pour les agents d'accueil

Les points numériques à la Préfecture et en Sous-Préfecture

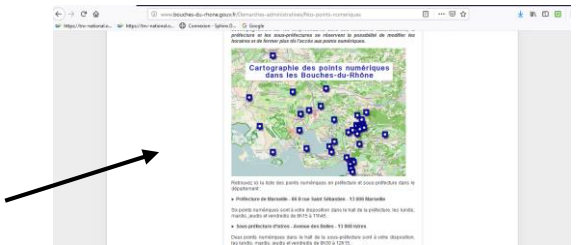
Aujourd'hui 9 points numériques répartis sur les 4 sites :

- Préfecture des Bouches-du-Rhône-Site Saint Sébastien : **passage de 6 points d'accès numériques à 4** lors de l'intégration dans le bâtiment modulaire
- Sous-Préfectures d'Aix-en-Provence et Istres : 2 points d'accès numériques
- Sous-Préfecture d'Arles : 1 point d'accès numérique

Près de 40 points d'accès numériques: mairies, MSAP, associations, etc. dans le département

10 Maisons de services au public 

→ **Création d'une carte interactive sur le site IDE**



Taux de satisfactions des Points numériques au 1^{er} semestre 2019

- Marseille : 96 %**
- Aix : 98 %**
- Istres : 99,5 %**
- Arles : 100%**



Fréquentation (nombre d'usager en moyenne par mois):

- Marseille : 330 usagers par mois en moyenne**
- Aix: 100**
- Arles : 87**
- Istres : 88**

Rubrique Qualité sur le site

internet : <http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Espace-Qualite>

Politique de qualité

Les engagements Qualité

Les enquêtes usagers

Suggestions et réclamations

Comité local des usagers
(CLU)

Bilan annuel

Synthèse annuelle du contrôle
de légalité

IV. Délais de délivrance des titres

Permis de conduire, certificat d'immatriculation, CNI/Passeport et délais de prise de rendez-vous proposés aux usagers dans le cadre des procédures CNI-Passeport

Nouveau !

Présentation du site [https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-\(13\)](https://www.resultats-services-publics.fr/indicateurs/Prefectures/Marseille-(13))

 **Préfecture des Bouches-du-Rhône**
Nos résultats en clair
(résultats au 01 / 07 / 2019)

 **MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**



Programme transparence dont les résultats sont actualisés trimestriellement (sur notre site internet)

(1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.
(2) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.
(3) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.
(4) Délai national trimestriel pour toutes demandes de cartes grises. Source ANTS.
(5) Source : Indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.
(6) Enquête conduite auprès d'un panel d'usagers sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (demande facile) à 5 (demande compliquée). Source ANTS.

V. Les relations avec les délégués du défenseur des droits

Les canaux d'échanges avec la préfecture en cas de saisine d'un usager

Intervention du défenseur des droits (Défenseur des droits)
Monsieur SEVERAN

VI. Présentation de l'actualité préfectorale d'après Twitter

Ce qu'on vous dit sur les réseaux sociaux

Intervention du service régional de la communication
interministérielle

VII. Site de Saint-Sébastien: actualités des travaux

- **4 juillet 2018** : début des travaux du bâtiment Saint Sébastien
- **4 mars 2019** :
 - Bureau de la circulation routière → bâtiments provisoires
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiments provisoires
- **Fin 2020** :
 - Bureau de la circulation routière → bâtiments provisoires
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiment Saint Sébastien
- **Fin 2021**
 - Bureau de la circulation routière → bâtiment Saint Sébastien
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiment Saint Sébastien
- **2022** : fin des travaux

*Des Questions ?
Réclamations et suggestions ?*

Merci de votre attention

The background features abstract, overlapping geometric shapes in shades of blue and red. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement. The colors are vibrant and the overall composition is modern and clean.