



Préfecture de la Dordogne

SECRETARIAT GENERAL  
CONTROLE DE GESTION -

QUALIPREF -

Affaire suivie par

Pierre Foucault

☎ 05 53 02 26 24

☎ 05 53 02 24 78

✉ [pierre.foucault@dordogne.gouv.fr](mailto:pierre.foucault@dordogne.gouv.fr)

Marie-Claude Colinet

☎ 05 53 02 26 53

✉ [marie-claude.colinet@dordogne.gouv.fr](mailto:marie-claude.colinet@dordogne.gouv.fr)

## **COMITE DES USAGERS QUALIPREF**

### **Mardi 03 Mars 2015 - 14h00**

### **Salle Lutenbacher**

-----

Le comité des usagers Qualipref s'est réuni le mardi 03 mars 2015 à 14 heures à la préfecture de la Dordogne, sous la présidence de M. le secrétaire général Jean-Marc Bassaget. L'ordre du jour portait sur le bilan annuel de la démarche qualité de l'accueil du public.

#### **Etaient présents :**

- Mme Stéphanie Freyburger - directrice de la réglementation et des libertés publiques
- Mme Blandine Charles - chef du pôle des titres.
- Mme Véronique Saenz - chef du service immigration intégration (SII)
- Mme Nathalie Terrais - SII - séjour des étrangers
- M. Sébastien Imberdis - chef du SIDSIC.
- M. Pierre Foucault - secrétariat général - contrôleur de gestion - responsable Qualité
- Mme Marie-Claude Colinet - adjointe au contrôleur de gestion - responsable qualité
- Mme Valérie Lescure - Service de la communication - SDCI
- M. Christian Moreau - Service de la communication - SDCI
- M. Bruno Germagnan - DMI

#### **Représentants les associations et collectivités locales :**

- M. Patrick Meynier - Président de la Chambre des métiers et de l'artisanat
- M. Claude Rey - Directeur de l'union des maires (UDM24)
- Mme Hélène Coulon - UDASTI
- M. Jacques Lobjoit - UDASTI
- Mme Laura Vernhes - Association de soutien de la Dordogne (ASD) - intervenante socio-éducative
- Mme Martine Jammet - Association force ouvrière consommateurs de la Dordogne (AFOC)
- Mme Rosemarie Oster-Grellety - Ligue des Droits de l'Homme 24 (Membre RESF)
- Mme Marie-Christine Cabarat - Association des Paralysés de France (APF)

#### **Excusés :**

- M. Jean-Philippe Simon - adjoint au chef du pôle des titres.
- M. Jérémie Faure - SII - éloignement
- Mme Noémie Lafargue - SII - séjour des étrangers
- M. Emile Maly - Président de l'union départementale des associations familiales (UDAF 24)
- M. Bittard - Conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA)
- Mme Isabelle Lukasik - Représentante des Auto-écoles

En préambule, M. le secrétaire général rappelle les fonctions du Comité des usagers, à savoir :

- Présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction)
- Présentation des réclamations et des plans d'action éventuels
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration
- Moment d'échange entre les différents acteurs concernés.

Il précise que ce comité est bien centré sur les conditions d'accueil et de services rendus aux usagers et non sur les conditions de mise en œuvre des différentes réglementations. Enfin il indique que si la préfecture de la Dordogne est engagée dans Qualipref depuis 2007 en ce qui concerne l'accueil général, l'accueil-titres et les polices administratives, une extension du périmètre est toujours envisagée vers le module d'accueil des étrangers. Des travaux dans ce sens sont engagés pour une certification en 2015. A terme, celle-ci pourrait s'appliquer à la totalité des activités des préfectures dont, dans un premier temps, les relations avec les collectivités locales.

## **1/ INDICATEURS 2014**

En s'appuyant sur le tableau de bord 2014 des indicateurs Qualipref remis aux membres du comité, Monsieur Foucault présente les principaux résultats obtenus durant l'année 2014.

Pour les titres, le référentiel Qualipref2 prévoit que chaque préfecture fixe elle-même ses objectifs en matière de délivrance de titres. Les recommandations de la DMAT sont d'aligner ces cibles sur celles de la performance, ou de proposer mieux encore mais en évitant d'être trop ambitieux au risque de recevoir une non-conformité.

Au cours de l'année 2014, tous les objectifs fixés n'ont pas été respectés pour les titres. Pour ce qui est des appels téléphoniques, le nouveau serveur à reconnaissance vocale ne permet pas, pour le moment, de connaître de manière juste et précise les taux d'appels perdus au standard et de décrochés en moins de 5 sonneries. Le taux d'appels perdus au SART reste excellent (0,4% pour une cible à 6%). Les résultats des indicateurs relatifs aux engagements communs et aux polices administratives sont conformes aux cibles.

Les délais CNI ont été corrects tout au long de l'année avec un délai moyen 2014 de **3,3j** (en progrès par rapport aux 5,5j de 2013) pour une cible à 7j. Idem pour les passeports avec un délai moyen sur les 10 mois de 2014 où ce titre était traité en Dordogne de **1,3j** (4,1j en 2013) pour une cible de 5j.

Les résultats obtenus par la section des immatriculations sont corrects et les objectifs presque tous atteints : **19mn50** d'attente en moyenne pour une cible à 30mn et **2,1j** calendaires pour le traitement des dossiers par courrier pour une cible à 4,5j calendaires. Les retards de courriers constatés en début d'année 2014, liés essentiellement au remplacement différé d'un agent titulaire, ont été comblés dès le mois d'avril. Les résultats ont été pérennes toute l'année 2014. Toutefois, les retards pris au premier trimestre dans le traitement des courriers n'a pas permis la réussite du taux de dossiers traités en moins de 3j ouvrés (cible à 80%, taux réalisé de **77%**).

Comme en 2012 et 2013, le respect des délais de délivrance des permis de conduire a constitué le problème principal pour Qualipref en 2014. Les plans d'actions mis en place ces dernières années, même s'ils se sont avérés efficaces, n'ont pas permis la pérennisation de bons résultats. C'est ainsi que les délais de délivrance des permis de conduire n'ont cessés de se dégrader au cours du premier trimestre 2014 jusqu'à atteindre un point critique (37j de délais de délivrance en avril). Un renforcement du service et le recours à des heures supplémentaires ont permis de rétablir l'équilibre à partir du mois de juin. Des résultats à la cible se sont maintenus ensuite même si les délais de délivrance ont connu de grandes fluctuations. La situation très dégradée du début d'année n'a pas permis d'atteindre l'objectif fixé pour l'année 2014 (15j) avec un délai moyen annuel constaté de **16j**. Il est à noter par ailleurs que s'il n'y a pas d'objectif Qualipref en matière de délais d'attente au guichet des permis de conduire, une dégradation de celui-ci influe directement sur la qualité de l'accueil global à la préfecture. Pour l'année 2014, ce délai moyen était de 34mn.

M. le secrétaire général précise que le service de délivrance des permis de conduire est un service sur lequel la préfecture est très vigilante. Il attire l'attention des associations sur l'augmentation conséquente du nombre des rétentions de permis de conduire qui entraîne du travail supplémentaire incontournable et prioritaire. Il ajoute que la préfecture va essayer de mettre des moyens supplémentaires en terme d'agents pour tenir les délais.

Les autres indicateurs-délais notamment en matière de manifestations sportives n'appellent pas de commentaires particuliers pour l'année 2014.

M. le secrétaire général conclut ce chapitre en signalant que si les délais sont difficilement respectés à ce jour, dans les années à venir : 2015, 2016 et 2017, le schéma d'emploi prévoit un nombre important de suppressions de postes en préfecture, ce qui entraînera nécessairement une réorganisation des services, ne serait-ce que pour maintenir des délais conformes à nos engagements.

## **2/ ENQUETE DE SATISFACTION**

L'enquête annuelle principale a été réalisée du 13 au 16 janvier 2014 auprès de 228 usagers de l'ensemble des guichets, SIV, permis de conduire et étrangers. Parmi cet échantillon, 3 usagers étaient venus pour deux titres. Les enquêteurs ont recueillis 118 avis sur le SIV, 90 sur les permis de conduire et 23 sur le service des étrangers.

Pour les 43 usagers (19 %) ayant téléphoné avant de venir, 81 % ont été satisfaits de ce service mais seulement 30 % de très satisfaits.

Le site internet a été consulté par 81 usagers (36 %), satisfaits à 73 % de l'information recueillie.

S'agissant de l'accueil général, tous les résultats sont bons. Le plus sensible (77 % d'opinion favorable) concerne les conditions de confidentialité à la borne d'accueil.

Les réponses aux questions concernant l'accueil au guichet sont également très positives. Le plus faible résultat est 76% des usagers ayant trouvé le temps d'attente raisonnable.

En synthèse 33 % des usagers interrogés se sont déclarés très satisfaits de l'accueil en préfecture, 63 % satisfaits, 3 % (6 usagers) peu satisfaits et 1 % (2 usagers) pas du tout satisfaits.

L'enquête de satisfaction 2015, reportée à trois reprises est programmée les 31 mars, 1<sup>er</sup> et 2 avril prochains.

### **3/ BILAN DES RECLAMATIONS**

Le nombre de fiches de réclamations déposées dans la «boîte Marianne» est sensiblement identique à celui de l'année précédente (93 en 2014 pour 87 en 2013). Un tiers de ces fiches de réclamations émanent de l'accueil des étrangers (33 fiches sur 93) suivies des permis de conduire (26), des cartes grises (22) et enfin de l'accueil général (12).

Le bilan de ces fiches de réclamations fait apparaître une constance dans les mécontentements portant sur les délais d'attente trop longs, notamment à l'accueil des étrangers (14 fiches sur 33) et des permis de conduire (14 fiches sur 26) et d'une manière générale sur les plages horaires restreintes (13 fiches).

Cependant, il semblerait que le dépôt express permet une souplesse dans la remise des demandes s'agissant des cartes grises car les réclamations concernant les délais d'attente et les heures d'ouverture se maintiennent ces deux dernières années (12 fiches sur 22 en 2014, 6 fiches sur 13 en 2013 - forte baisse précédemment soulignée par rapport à 2012 : 21 fiches sur 37).

Par ailleurs, on soulignera que la plupart de ces fiches ne sont pas totalement renseignées par les usagers, en effet, bien souvent il manque les coordonnées de la personne qui dépose cette fiche, ce qui ne nous permet pas d'adresser de réponse.

Enfin, on notera que le taux de fiches de félicitations continue à baisser 7,5 % en 2014 contre 12,6% en 2013 et 23,5% en 2012.

### **4/ BILAN LUTTE CONTRE LA FRAUDE 2014**

Le développement de la lutte contre les fraudes documentaires constitue une priorité du ministère de l'intérieur et se traduit dans les préfectures par la mise en place d'un dispositif de lutte contre les fraudes relatives à la délivrance des titres réglementaires. La directive nationale d'orientation pour la période 2010-2015 définit les grandes lignes de ce dispositif et institue la fonction de «référént lutte contre les fraudes» qui est remplie, pour la préfecture de la Dordogne par Madame Stéphanie Freyburger qui présente le bilan 2014.

Pour ce qui est des titres de séjours, les fraudes détectées concernent essentiellement les actes de naissance des mineurs isolés étrangers devenus majeurs et présentant pour la première fois leur demande de titre de séjour.

Au cours du premier semestre de l'année 2014, 41 dossiers ont été estimés comme potentiellement frauduleux mais aucun de ces dossiers n'a abouti à un refus de délivrance de titre.

Les efforts de détection ont également porté sur les dossiers de demande de titre de séjour «parents d'enfant français» même si la fraude reste difficile à détecter du fait de l'absence de base de données relative à la filiation.

Les fraudes concernant l'échange des permis de conduire étrangers en permis français ont fait l'objet d'une attention toute particulière en 2014. Afin de vérifier l'authenticité d'un permis de conduire présenté à l'appui d'une demande d'échange en permis français, les autorités diplomatiques sont systématiquement saisies. Les services de la PAF et ou de gendarmerie sont également saisis en cas de besoin.

Au cours de l'année 2014, il a été décidé de faire également analyser les demandes d'échange de permis des ressortissants européens.

Au total, 323 dossiers de demande d'échange de permis de conduire ont été analysés et 7 ont fait l'objet d'un refus d'échange de titre.

Pour les passeports, il a été dénombré 17 suspicions de fraudes qui ont abouti à 2 refus de délivrance de titre.

La gestion des dossiers frauduleux reste de la compétence départementale dans le cadre de l'organisation en plateforme régionale mise en œuvre depuis le 27 octobre 2014.

Pour les CNI, 40 suspicions de fraudes ont été relevées qui ont abouti à 3 refus de délivrance de titre.

Un effort de contrôle est particulièrement mis en œuvre dans le cadre des demandes de délivrance d'une CNI suite à un vol ou à une perte du document d'identité.

Pour les demandes d'immatriculation, 67 demandes ont été détectées comme potentiellement frauduleuses. 7 ont abouti au refus de délivrance d'un titre.

La préfecture de la Dordogne a travaillé avec les services du SRPJ de Limoges dans le cadre du démantèlement d'un réseau de fraude sur des véhicules de luxe irrégulièrement importés. L'entreprise basée en Dordogne a été fermée. Cinq préfectures et sous-préfectures ont été victimes de ces fraudes.

Tous les agents en charge de la délivrance des titres (permis de conduire, cartes nationales d'identité, passeports, titres de séjour) disposent à ce jour d'une lampe UV et également de loupes afin de vérifier l'authenticité des documents présentés.

Au cours de second semestre une réunion sur la lutte contre la fraude documentaire a été organisée à l'attention des agents des mairies en charge de l'état civil. Ces réunions visent à renforcer le travail partenarial et structurer les échanges d'information nécessaires dans la mise en œuvre de cet enjeu conjoint.

Cette réunion a également été l'occasion de présenter aux communes le projet COMEDec et les conditions de raccordement.

## **5/ BILAN FORMATION 2014**

A l'issue des actions menées en 2014 avec l'appui d'un formateur de la PAF, l'ensemble des agents concernés par la lutte contre la fraude sont à présent formés.

Par ailleurs des formations générales à l'accueil des agents en contact avec le public ont eu lieu en septembre 2014.

## **6/ AUDITS 2014**

L'audit de contrôle 2014 (13 mars 2014) n'a relevé aucune non-conformité, même mineure. Des pistes ont été données à cette occasion, notamment pour l'intégration dans le périmètre Qualipref de la préfecture de la Dordogne du module «Accueil étrangers» (appel téléphonique dédié 2h par jour, mesures de gestion des flux et simplification pour le dépôt des pièces complémentaires).

## **7/LOGO QUALIPREF**

Il n'y a pas de pratique imposée pour l'utilisation du Logo Qualipref2 par les préfectures certifiées. Il est prévu son insertion dans les courriers aux usagers ainsi que la présence d'un QRCode.

## **8/SITE INTERNET**

Le site Internet est conforme à la charte du ministère. Il intègre depuis janvier le nouveau module étrangers avec la possibilité de prise de rendez-vous en ligne pour les renouvellements des titres de séjours étrangers.

Mme Saenz signale que la prise de rendez-vous par internet fonctionne bien, mais reste encore méconnue. Il y eu seulement 2 rendez-vous pris sous cette forme en février et pour le moment 6 sont prévus en mars.

M. le secrétaire général précise que ce module internet et prise de rendez-vous, pour le moment optionnel, deviendra, à terme, obligatoire. Il compte sur l'aide des associations concernées pour diffuser l'information sur ces nouvelles possibilités numériques.

Mme Oster-Grellety, tout en notant l'ouverture de ce service supplémentaire, regrette toutefois que le développement des procédures dématérialisées se fasse au détriment des contacts humains.

M. Lobjoit, sur la problématique étranger, émet l'idée d'une procédure d'explication à l'usager du pourquoi de la vérification de ses papiers. Que cela concerne tous les demandeurs et pas seulement lui-même.

M. Meynier, tout en rappelant que la Dordogne est un département vaste et rural, précise que la chambre des métiers a mis en place une plateforme d'information pour aider les artisans.

M. Rey souligne le rôle de relais des mairies, en tant qu'acteur de proximité, pour l'aide aux usagers en matière de démarches administratives.

## **9/ PERSPECTIVES 2015 ET QUALIPREF2.0**

Pour l'année 2014, il avait été prévu une extension du périmètre Qualipref au module d'accueil des étrangers. Bien que des avancées aient été réalisées, l'impossibilité de dédier un accueil téléphonique quotidien de 2 heures par jour, et ce même de manière dégradée dans le panel de réponses, via le SART, aurait empêché toute validation par un audit.

L'arrivée de Qualipref2.0 modifie cette situation :

- il y a suppression de l'obligation d'accueil téléphonique au moins 2 heures par jour dans le nouveau référentiel.
- le report de plusieurs mois des audits 2015 permettra de finaliser les éléments de ce nouveau module.

Le nouveau référentiel Qualipref2.0 montre à la fois des allègements dans certains points du référentiel, des renforcements dans d'autres et encore quelques ambiguïtés :

- allègements des contraintes dans le domaine de l'accueil téléphonique et dans les délais titres.
- renforcements des procédures numériques : site internet, réseaux sociaux, prise de rendez-vous en ligne, envois de SMS. Par ailleurs le référentiel local, guide de l'accueil, fiches de procédure notamment celles concernant les flux, seront entièrement à revoir.
- plusieurs ambiguïtés, notamment quels sont les périmètres «d'utilisateurs» et de courriers/courriels : à prendre en compte (a minima ceux des modules Qualipref ou a maxima sur tous les utilisateurs venant à la préfecture ainsi que tous les Courriers/courriels de demandes d'information ou de réclamation de la préfecture quels que soient les services). Se pose également la question de l'ouverture d'une foire aux questions sur le site internet ou celle-ci pourra-t-elle être mutualisées avec «Servicepublic.fr» ?

Dans un premier temps, pour assurer le passage à Qualipref2.0 une évaluation interne sera effectuée par le responsable qualité afin de définir un calendrier d'audits en fonction de la maturité locale des engagements.

## **10/ OBJECTIFS 2015**

Avec Qualipref2, le COPIL devait fixer les objectifs locaux Qualipref pour l'année. Qualipref2.0 laisse à penser que ces dispositions n'existent plus pour les délais de délivrance des titres. Toutefois il semblerait que rien ne nous empêche de maintenir l'exercice, notamment en liaison avec les cibles Indigo. Les dérives constatées sur des indicateurs doivent amener rapidement des actions correctives aussi bien dans le suivi de la politique d'objectifs de la préfecture que dans la démarche qualité. Ainsi, compte tenu des résultats 2014 et des perspectives 2015 il est prévu un statu quo dans les objectifs de la préfecture de la Dordogne cette année.

Le secrétaire général

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line that ends in a small arrowhead pointing to the right.

Jean-Marc Bassaget