



PRÉFÈT DE LA DORDOGNE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Jean-Philippe Pradier
Contrôleur de gestion – animateur du changement –
référént qualité et contrôle interne financier

☎ : 05 53 02 26 41

✉ : Jean-philippe.pradier@dordogne.gouv.fr

Périgueux, le 28 juin 2019

OBJET : Compte rendu de la réunion du comité local des usagers du 26 juin 2019

Le comité local des usagers s'est réuni le mercredi 26 juin 2019 à 17h30 en préfecture de la Dordogne, sous la présidence de M. le secrétaire général Laurent Simplicien.

Etaient présents :

- Mme Christine Douarinou, directrice du développement local et Directrice de la réglementation et des libertés publiques P.I.
- Mme Sophie Trouvé, Chef du bureau de la sécurité routière – Préfecture
- M. Sébastien Imberdis – chef du SIDSIC.
- M. Florent Garnier, Référént fraude
- Mme Marie-Claude Colinet – Assistante de M. Pradier et M. Garnier
- M. Jean-Philippe Pradier, secrétariat général – contrôleur de gestion – responsable Qualité

Représentants les associations, organismes et collectivités locales :

- M. Daniel Fenaux - élu à la C.C.I. Dordogne
- M. Jean-Bernard Deprade - président de l'UDAF
- M. Claude Rey - Directeur de l'union des maires (UDM24)
- M. Arnaud Lajugie - Président UFC Que Choisir Dordogne
- Mme Luce Feyfant le Tensorer - Bénévole - UFC Que choisir Dordogne
- Mme Sylvie Parry - Lukasik Formation, représentante des Auto-écoles
- M. Jacques Lobjoit - Président UDASTI
- Mme Hélène Coulon - Présidente adjointe UDASTI
- Mme Sylvie Poirier - Bénévole UDASTI
- M. Gérard Glénat - Délégué Défenseur des Droits de l'Homme
- Mme Nathalie Legrand - élue Chambre des métiers et de l'artisanat Dordogne
- M. Gilbert Valade - Bénévole - association des paralysés de France - APF24

Excusés :

- M. Robin Gravois, ligue de l'enseignement
- M. Bittard / Mme Lauseille - Conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA)
- M. Jean-Marie Lelièvre - Ligue des Droits de l'Homme - section de Sarlat

La réunion avait pour objet la présentation de la démarche « Qual-e-pref » dans laquelle s'est engagé la préfecture de la Dordogne en février 2019 et recueillir l'avis des membres du comité sur :

- les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée du 17 au 21 décembre 2018 à l'accueil de la préfecture
- les indicateurs qual-e-pref et le programme de transparence sur l'efficacité et la qualité du service public
- l'accueil des personnes à mobilité réduite
- la stratégie de communication de la préfecture sur internet et les réseaux sociaux
- les modèles des courriers et courriels

La réunion du comité a permis un dialogue sur l'administration électronique et l'inclusion numérique en Dordogne.

M le secrétaire général introduit la séance en décrivant l'engagement de la préfecture de la Dordogne en matière de qualité, dès 2007 avec la démarche « Marianne », puis « Qualipref » et « Qualipref 2.0 » en 2015 et aujourd'hui « Qual-e-pref ».

Le lancement de la démarche qualité intervient après la mise en place du plan préfecture nouvelle génération qui a vu la réorganisation des services de la préfecture et la dématérialisation des procédures d'obtention de titre.

M le secrétaire général évoque l'architecture du référentiel qualité en modules obligatoire (relation générale avec les usagers) et facultatifs, la préfecture s'investissant dans la délivrance des titres étrangers et en matière de communication d'urgence en cas d'évènements majeur.

Il donne ensuite la parole au référent qualité qui aborde l'ordre du jour.

I. Résultats de l'enquête de satisfaction.

Le référent qualité présente les résultats de l'enquête de satisfaction qui s'est déroulée du 17 au 21 décembre 2018 à l'accueil de la préfecture avec le concours des stagiaires du centre de réinsertion professionnelle de Clairvivre.

Le processus d'accueil est globalement satisfaisant pour les usagers (courtoisie, orientation, horaires d'ouverture, standard, confidentialité de l'espace d'accueil).

Les données de l'enquête sur les téléprocédures ont suscité les interventions des membres du comité :

- sur l'accessibilité des procédures dématérialisées aux personnes handicapées, notamment malvoyantes
- Sur les difficultés des personnes âgées et des usagers qui n'ont pas d'accès internet.
- Sur le blocage de certains dossiers de demandes de certificat d'immatriculation de véhicule, conduisant beaucoup d'usagers à solliciter les services payants de professionnels.

M le secrétaire général expose le travail en cours de réalisation par les services de l'État et du conseil départemental en matière d'inclusion numérique dans le cadre du schéma départemental d'accessibilité aux services publics, l'aide financière de l'État aux communes qui souhaitent déployer des points numériques, la réflexion sur l'animation de ces points numériques, notamment la formation des médiateurs. La carte des MSAP et des points numériques en Dordogne est diffusée aux membres du comité, disponible sur le site internet de la préfecture*, donnant une représentation du maillage existant. M le secrétaire général évoque la dimension multi-partenaire pour répondre

* http://www.dordogne.gouv.fr/content/download/23513/171929/file/Espace_Numérique_Proximité_%2008%20Septembre_2017-1.pdf

aux besoins (Etat, collectivités locales, associations, bénévoles, tiers de confiance), notamment pour orienter et accompagner les publics les plus en difficulté avec les démarches informatiques.

II. Les indicateurs Qual-e-pref et le programme de transparence sur l'efficacité et la qualité du service public

Le référent qualité présente les indicateurs de transparence publiés à l'accueil de la préfecture et sur le site internet départemental*. Il s'agit d'un ensemble de données sur les délais moyens de délivrance de titre en Dordogne et les résultats d'enquêtes de satisfaction sur les téléprocédures (taux de satisfaction et score d'effort).

Les délais de délivrance des titres sont de 5 jours pour les CIV, 12 jours pour les permis de conduire et 16 jours pour les CNI et passeports. Le taux de satisfaction globale national des usagers pour la délivrance des titres est de 70 %. Le score d'effort ressenti pour les demandes de CIV et permis de conduire est mesuré 3,4/5 indiquant une expérience usager positive.

Les statistiques publiées permettent de juger de façon objective de la qualité du service dématérialisé et instaurer une relation de confiance avec les usagers.

Le référent qualité communique également aux membres du CLU les délais de traitement des titres de séjour. (44 jours pour les premières demandes d'admission au séjour et 35 jours pour les demandes de renouvellement).

Il est décidé de créer une boîte fonctionnelle relations usagers, à partir de laquelle les membres du comité se verront communiquer trimestriellement les indicateurs de transparence, et à partir de laquelle ils pourront formuler leurs suggestions et besoins (pref-relation-usagers@dordogne.gouv.fr).

III. L'accueil des personnes à mobilité réduite.

Le référent qualité soumet ensuite aux membres du comité la procédure d'accueil des personnes à mobilité réduite.

Un plan de la préfecture représentant les places réservées, les rampes d'accès et ascenseurs est diffusé**.

M Valade de l'APF 24 évoque la mise en place de bandes de guidage au sol de l'entrée de la préfecture au bâtiment A pour les personnes mal voyantes. M le secrétaire général précise qu'un accompagnement spécifique sera mis en place pour guider les personnes se signalant à la loge.

Sont également évoqués les dispositifs techniques existant en préfecture (salle Lutembacher et salle Gasnier) pour les personnes mal entendant appareillées (boucles magnétiques).

* <http://www.dordogne.gouv.fr/Publications/Programme-Transparence/Le-programme-transparence-sur-la-qualite-et-l-efficacite-des-services-publics>

** <http://www.dordogne.gouv.fr/content/download/11469/77034/file/place%20handicapé%20pref%2024.pdf>

IV. Communication de la préfecture sur internet et sur les réseaux sociaux.

Le référent qualité présente aux membres du comité local des usagers la stratégie éditoriale de la préfecture, notamment sur les réseaux sociaux (informations culturelles, départementales, alertes météo, sécurité routière, agenda du préfet, relai d'information des autres services de l'État, information du public en cas d'évènement majeur, ex : canicule). Les pages Twitter et Facebook sont consultées. M le secrétaire général questionne les membres sur leurs attentes. Le comité local des usagers ne formule pas de suggestions particulières sur la stratégie éditoriale.

V. Modèle des courriers et courriels.

Le référent qualité présente aux membres du comité les modèles de courriers (forme administrative et personnelle) et courriels contenant les mentions minimales exigées par le référentiel « qual-e-pref ».

Les engagements de services sur les délais de réponses aux courriers et courriels de demandes d'information, ou bien de suggestions/ réclamations sont rappelés. Ils sont de 10 jours pour les courriers et de 5 jours pour les courriels à partir de 2020, avec la possibilité de répondre par un message d'attente indiquant les délais de traitement.

Les documents présentés n'appellent pas de commentaires particuliers des membres du comité local des usagers.


Le Secrétaire Général
Laurent SIMPLICIEN