



Liberté - Égalité - Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU CALVADOS

**Direction des Collectivités Locales, de la Coordination et du Développement**

**Mission Qualité**

Affaire suivie par : Karine PERROTIN

☎ : 02.31.30.62.09

✉ : 02.31.30.64.85

Courriel : karine.perrotin@calvados.gouv.fr

## **Relevé de conclusions du Comité local des usagers**

**Lundi 09 décembre 2013**

### **Présents :**

- Mme Cécile LUCAS, Association des paralysés de France,
- M. Michel LE RICQUE, Union Départementale des Associations Familiales,
- M. Jean-Louis BIOU, Directeur des Collectivités Locales, de la Coordination et du Développement,
- M. Marc DOUCHIN, Directeur de la Réglementation et des Libertés Publiques,
- Mme Karine PERROTIN, Référent qualité,

### **Excusés :**

- Mme Anne VARIN, Maire de Bonnebosq, Union Amicale des Maires du Calvados,
- M Gérard BECHER, UFC que Choisir,

### **Représentés :**

- Mme Isabelle GAUTIE, représentait la DDTM (service accessibilité),

### **Absents :**

- Mme Marie-Line KERRIOU, Directrice des Ressources et de la Modernisation,

M. BIOU ouvre la séance et prie de bien vouloir excuser le Secrétaire Général, de la Préfecture du Calvados, retenu pour une affaire urgente. Il remercie les personnes présentes pour leur participation.

### **L'ordre du jour étant le suivant :**

- Point de situation sur la démarche qualité et ses perspectives
- Présentation des résultats obtenus suite à la réalisation de l'enquête de satisfaction auprès des usagers en novembre 2013
- Présentation des indicateurs de suivi de la qualité pour l'année 2013
- Axes d'amélioration
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des membres du comité local des usagers

## Point de situation sur la démarche qualité et ses perspectives

La Préfecture du Calvados a été labellisée Marianne suite à l'audit réalisé par le cabinet Bureau Veritas les 27 et 28 mai 2013.

Les perspectives pour 2014 sont de :

- pérenniser la démarche qualité avec l'audit de suivi Marianne,
- lancer la démarche Qualipref 2.0.

En effet, les préfectures labellisées Marianne vont devoir passer à la certification Qualipref 2 avec l'adoption d'un ou plusieurs modules métiers.

Le référentiel Qualipref 2 sera également enrichi d'un nouveau module dédié aux services numériques à l'attention des usagers.

## Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2013

L'enquête de satisfaction des usagers de la préfecture du Calvados s'est déroulée du 4 novembre au 29 novembre 2013. Au total, 215 questionnaires ont été collectés sur une valeur cible minimale de 200 questionnaires.

Ce questionnaire a été préalablement approuvé par les membres du comité de direction Marianne de la préfecture.

Ce questionnaire a été remis par les agents de l'accueil à l'attention des usagers dans le hall de l'accueil général de la préfecture, les invitant à le compléter et à le remettre à la sortie.

De même, ce questionnaire a également été mis à disposition au service de l'immigration et de l'intégration à la section des naturalisations.

L'intégralité des résultats de l'enquête de satisfaction sera mis en ligne sur le site internet de la préfecture à la rubrique démarche qualité Marianne.

## Présentation des indicateurs de suivi de la qualité pour l'année 2013

**Les indicateurs de suivi de la qualité montrent que nous avons respecté nos engagements pour 2013. (Chiffres arrêtés au 04 décembre 2013).**

**Courriers** ✉ Valeur cible : 15 jours.

Le délai moyen de traitement des courriers est de 6 jours, soit 88 % des courriers répondus dans les délais.

**Courriels** @ Valeur cible : 5 jours

Le délai moyen de traitement des courriels est de 2 jours. 93 % des courriers ont été répondu dans un délai de 5 jours.

**Les réclamations** – valeur cible : 15 jours

Les réponses aux réclamations en moins de 15 jours ouvrés : le délai de réponse pour l'année 2013 a été respecté ; le délai moyen est de 8,06 jours, quant aux courriels le délai moyen est de 1,25 jours.

57 réclamations ont été recensées pour 2013.

4 fiches témoignent du bon accueil et de la qualité des prestations délivrées en préfecture, notamment le service des permis de conduire.

**Téléphone** ☎ - taux de décrocher en moins de 5 sonneries valeur cible : 75 %

taux d'appel en moins de 5 sonneries : 85 %

La Préfecture est dotée d'un serveur vocal interactif depuis le mois d'avril 2013.

## **Piste d'améliorations**

**Présentation des courriels** : les efforts doivent être concentrés sur le respect de la présentation des courriels qui doivent comporter les mentions obligatoires. Une attention particulière doit être apportée à la clarté et à la lisibilité du contenu des courriels de réponse adressés à l'utilisateur.

Un accusé de réception doit être systématiquement transmis à l'utilisateur pour bien confirmer ce dernier que sa demande a bien été prise en compte.

**Information sur internet** : Il faut privilégier l'information sur le site internet afin de simplifier au mieux les démarches administratives de l'utilisateur.

Les associations des usagers constatent une nette amélioration de l'information sur les possibilités des démarches à accomplir sur le site internet de la Préfecture.

Il faut poursuivre ces efforts en ce sens.

**Accueil des PMR** : Valoriser notre accueil personnalisé pour les personnes à mobilité réduite. Le faire savoir

**Banque Accueil** : Mal configurée. Le flux d'utilisateur est important. Manque de visibilité pour l'accueil adapté au PMR. Cependant, il est important de souligner que la banque accueil général est adaptée aux publics PMR.

**Accueil téléphonique** : L'agent accueille l'utilisateur par une formule de bienvenue : son service et/ou son nom et/ou son prénom. L'utilisateur a besoin d'une relation personnalisée. l'agent doit prendre le temps de se présenter pour que l'utilisateur sache dans quel service il se trouve.

En revanche, il convient de souligner que certaines informations ne peuvent pas être communiquées par téléphone pour des raisons de sécurité. Les services de la Préfecture n'ont pas les moyens de vérifier l'identité de la personne.

**Délai d'attente aux guichets** :

Améliorer l'accès à l'information par le site internet évitera que l'utilisateur effectue des déplacements inutiles en Préfecture.

Après avoir épuisé l'ordre du jour, la séance est levée.

Le Directeur des Collectivités Locales  
de la Coordination et du Développement

Jean-Louis BIOU