



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

-+

PRÉFET DU CALVADOS

DIRECTION DES RESSOURCES
ET DE LA MODERNISATION
SERVICE DE LA MODERNISATION
ET DE LA FORMATION

Affaire suivie par : M. Le Bescond

☎ : 02.31.30.64.16

Compte-rendu du comité des usagers du 4 octobre 2011

Représentants des usagers :

- Union Amicale des Maires du Calvados : M. Christophe MOUCHEL,
- UDAF : M. Michel LE RICQUE,
- UFC – Que Choisir : M. Gérard BECHER;

Représentants de l'administration :

- Mme Marie-Line KERRIOU : directrice des ressources et de la modernisation,
- M. Laurent NEVEU : responsable Qualipref,
- M. Marc DOUCHIN : directeur des libertés publiques et de la réglementation,
- M. Patrick LOTTIN : direction des collectivités locales et de l'environnement,
- Mme Martine LE BESCOND : direction des ressources et de la modernisation.

Excusé :

- M. Bertrand LEPELLEY : directeur des collectivités locales et de l'environnement.

Ordre du jour :

- approbation du projet d'arrêté instituant un comité des usagers des services de la préfecture du Calvados,
- présentation de la démarche Qualipref,
- présentation des courriers type, formulaires et procédures mises en place à cet effet,
- résultat de l'enquête de satisfaction réalisée par la préfecture du Calvados du 11 juillet au 20 août 2011 auprès des usagers.

Mme KERRIOU ouvre la séance et prie de bien vouloir excuser le Secrétaire Général, M. JACOB, retenu sur une affaire urgente. Elle remercie les personnes présentes pour leur participation. Elle indique qu'il s'agit d'une réunion de préfiguration du futur comité des usagers qui prendra la suite du comité informel déjà installé et qui prévalait jusqu'à lors dont la dernière réunion a eu lieu en mai 2009 dans le cadre notamment de la restructuration du plateau d'accueil du rez-de-chaussée. Elle rappelle ensuite l'ordre du jour de la réunion.

Dans un premier temps, le projet d'arrêté est approuvé. Il est décidé que ce dernier indiquera seulement la fonction des participants. Le rôle du comité qui est précisé à l'article 3 du projet d'arrêté l'est sans préjudice des autres missions qui pourraient être demandées par ses membres. Son fonctionnement- est donc souple.

Par ailleurs, compte-tenu de la non réponse des associations d'usagers, Handi-Cap Citoyen, Handicap MVA et des Aînés ruraux, il est décidé de rechercher des associations représentant les personnes en situation de handicap susceptibles d'accepter de participer à ce comité.

En second lieu, M. NEVEU présente la démarche Qualipref à l'aide d'un diaporama. Il présente également des fiches de procédures correspondant aux modules choisis par la préfecture du Calvados, les guides d'accueil mis à la disposition du personnel afin de garantir une qualité dans ce domaine ainsi que la procédure des réclamations. Il indique que des boîtes Marianne accompagnées de fiches sont mises à la disposition des usagers pour qu'ils puissent émettre leurs observations sur l'accueil qui leur a été réservé. Ces remarques peuvent être faites par courrier, téléphone ou via internet à l'aide d'une adresse générique qui sera prochainement créée.

Il détaille l'enquête de satisfaction effectuée auprès des usagers du 11 juillet au 20 août 2011. Les résultats sont globalement satisfaisants mais il est précisé que toutes les propositions d'amélioration en matière d'accueil seront étudiées en préfecture.

Les participants évoquent l'importance qu'ils attachent à la satisfaction de l'utilisateur.

Ils interrogent la préfecture sur l'enquête réalisée par la DGME où la préfecture a gagné 25 places par rapport à l'année dernière. Il est indiqué que cette enquête est réalisée au niveau central et représente une photographie à un instant précis. La préfecture a tiré les enseignements de l'enquête 2010 et a fait des efforts en matière d'accueil, ses efforts vont continuer afin d'offrir aux usagers un service public de plus grande qualité.

L'Union Amicale des Maires du Calvados fait connaître sa satisfaction concernant le choix de la préfecture quant au module « relations avec les collectivités territoriales ». Elle demande des précisions sur les différents types d'observations adressées aux collectivités territoriales. Il est répondu qu'il s'agit, dans le cadre du contrôle de légalité, soit de simples rappels motivés, soit des demandes d'explications aboutissant éventuellement au retrait de l'acte transmis. L'union Amicale des Maires du Calvados insiste sur l'importance de la qualité des réponses apportées au fond aux élus. Il est précisé qu'une enquête auprès des collectivités territoriales sera prochainement lancée dont le projet est annexé à la présente.

Après avoir épuisé l'ordre du jour et répondu aux questions diverses, la séance est levée.

Une prochaine réunion sera organisée au premier semestre 2012.

Marie-Line KERRIÛ

M. KERRIÛ
Directrice des Ressources et de la Modernisation