



PREFET DU CALVADOS

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Mission Qualité

Affaire suivie par Mlle Nolwenn CHEVALLIER

Tél. : 02 31 30 64 02

Courriel : qualite@calvados.gouv.fr

Caen, le 30 juin 2015

Compte-rendu du Comité local des usagers

Réunion du 12 juin 2015

Le comité local des usagers (CLU) de la préfecture s'est réuni le 12 juin 2015 sous la présidence de Mme Corinne Chauvin, secrétaire générale de la préfecture du Calvados.

L'ordre du jour de cette séance est consacré à :

- Présentation de la démarche Qualité ;
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2015 ;
- Résultats des indicateurs Qualité 2014 ;
- Bilan des réclamations et suggestions 2014 ;
- Présentation des documents types établis pour les usagers ;
- Pistes d'amélioration envisagées par la préfecture ;
- Propositions et suggestions des membres du comité.

Annexes au présent compte-rendu :

n°1 – liste des personnes présentes ou excusées

n°2 – diaporama présenté en séance

Précisions :

Sur site, un dossier a été remis à chaque participant. Il comportait les listes des engagements Qualité Marianne et Qualipref 2.0 auxquels la préfecture doit se conformer; les résultats complets de l'enquête de satisfaction 2015 ainsi que des exemples de brochures mises à disposition du grand public.

Mme Corinne Chauvin ouvre la séance et remercie les participants pour leur présence à cette réunion du Comité local des usagers (CLU). La réunion commence par un tour de table afin que chacun puisse se présenter, avant de dérouler l'ordre du jour.

a) Présentation de la démarche Qualité

Le premier point à l'ordre du jour aborde une présentation des labels Qualité développés par la préfecture du Calvados. La préfecture est labellisée « Marianne » depuis juin 2013, un label délivré par l'organisme Bureau Veritas après le passage d'un audit. Un nouvel audit de suivi s'est déroulé les 7 et 8 octobre 2014 et a été passé avec succès, conduisant le certificateur à maintenir le label.

Parallèlement au label « Marianne », le ministère de l'Intérieur a développé un label spécifique aux préfectures et a fixé comme objectif à la préfecture du Calvados d'être labellisée « Qualipref 2.0 » d'ici le 31 décembre 2015.

Le label « Marianne » regroupe 19 engagements que la préfecture doit respecter, ceux-ci concernent l'accueil du public en général. Le label « Qualipref 2.0 », quant à lui, est décliné en modules : un module obligatoire qui porte sur l'accueil général enrichi de services numériques (site internet, réseaux sociaux, etc...) et de modules métiers optionnels. Chaque préfecture doit choisir le module obligatoire et au moins un module optionnel. La préfecture du Calvados a choisi le module optionnel « Relations avec les collectivités locales », afin de valoriser le rôle de conseil et d'assistance auprès des élus.

Dans le cadre du label Qualipref 2.0, la constitution d'un Comité local des usagers (CLU) prend un caractère obligatoire. Il doit se réunir a minima une fois par an et être composé de représentants des usagers et des représentants de l'administration.

La question de la fréquence des réunions a été soulevée par M. Pierre Margerie, représentant l'association « La Cimade ». A ce jour, il n'est prévu qu'une réunion par an dans le but de faire le bilan de la démarche, sachant que les enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement. Toutefois, les représentants des usagers peuvent à tout moment saisir la préfecture pour solliciter une nouvelle rencontre, via l'adresse électronique : qualite@calvados.pref.gouv.fr

b) Résultats de l'enquête de satisfaction 2015

Au regard des référentiels « Marianne » et « Qualipref », une enquête de satisfaction doit être réalisée annuellement auprès des usagers. La dernière enquête s'est déroulée du 1^{er} avril au 30 mai 2015, période au cours de laquelle 227 questionnaires ont été collectés.

Il convient de préciser que ce sondage a été réalisé alors que la préfecture subissait des travaux de restructuration perturbant les modalités d'accueil des usagers. La 1^{ère} phase de travaux s'est achevée et le service de l'immigration et de l'intégration (SII) – service de l'admission au séjour - a pu emménager dans ses nouveaux locaux le 8 juin dernier. Une visite des nouveaux locaux du SII est organisée à l'issue de cette réunion pour les membres présents.

Principaux résultats de l'enquête 2015 :

- ✓ 96 % des personnes interrogées ont trouvé facilement le site de la préfecture. Sur 13 personnes en situation de handicap, toutes ont jugé l'accès facile.
- ✓ 64 % des personnes interrogées ont cherché des informations avant de se rendre à la préfecture (81 % d'entre eux ont utilisé Internet).
- ✓ 95 % des personnes interrogées jugent qu'elles ont été reçues avec courtoisie.
- ✓ 96 % des personnes interrogées ont été orientées vers le bon service.
- ✓ 83 % des personnes interrogées ont jugé l'accueil et l'information donnés par téléphone satisfaisant.

Des points de vigilance demeurent en matière d'accueil téléphonique notamment (prise en compte rapide de l'appel, présentation de l'interlocuteur, ...). Par ailleurs, plus de la moitié des usagers n'ont pas connaissance des dispositifs alternatifs à leur disposition pour obtenir des informations ou constituer des dossiers sans se déplacer.

L'intégralité des résultats de cette enquête de satisfaction 2015 est mise en ligne sur le site internet de la préfecture du Calvados – www.calvados.gouv.fr – à la rubrique « Démarche Marianne ».

Les membres du comité s'interrogent sur les modalités de réalisation de cette enquête. Il est précisé que les questionnaires étaient soit complétés en vis-à-vis avec les usagers par les 2 volontaires du service civique présents actuellement dans les locaux, soit remis à l'utilisateur par les agents de l'accueil général. Les usagers pouvaient ainsi compléter le questionnaire pendant le temps d'attente avant de passer au guichet.

Il est aussi souligné la forte proportion, parmi les personnes interrogées, d'utilisateurs particuliers se déplaçant dans le but d'obtenir la délivrance d'un titre. Il convient de préciser qu'une enquête de satisfaction spécifique aux élus est en cours de réalisation; elle a été lancée par voie électronique le 2 juin 2015. A ce jour, un peu plus d'une centaine de questionnaires ont été collectés. Les résultats de cette deuxième enquête seront diffusés au plus tôt en juillet 2015.

c) Résultats des indicateurs Qualité 2014

Dans le cadre de la démarche Qualité, les services de la préfecture suivent plusieurs indicateurs visant à mesurer notamment les délais de réponse et le respect de nos engagements. Les résultats des indicateurs pour l'année 2014 sont présentés aux membres du CLU.

Précisions : Ne pouvant pas mesurer le délai de traitement de tous les courriers et courriels reçus en préfecture, un périmètre a été défini pour chaque direction de la préfecture. Les résultats des indicateurs portent sur ce périmètre restreint.

| Courriers ✉ | Courriels @ |
|--|---|
| <i>Objectif : répondre dans les 15 jours</i> | <i>Objectif : répondre dans les 5 jours</i> |
| Résultats 2014 : le délai moyen de réponse aux courriers est de 9,1 jours et 80,5 % des courriers ont reçus une réponse dans un délai de 15 jours. | Résultats 2014 : le délai moyen de réponse aux courriels est de 2,8 jours et 88,2 % des courriels ont reçus une réponse dans un délai de 5 jours. |

| Téléphonie ☎ |
|--|
| <i>Objectif : décrocher en moins de 5 sonneries</i> |
| Résultats 2014 : 85,3 % des appels reçus ont été pris en charge en moins de 5 sonneries. |

d) Bilan des réclamations et suggestions 2014

Les usagers de la préfecture sont invités, s'ils le souhaitent, à déposer des réclamations ou des suggestions dans des urnes prévues à cet effet qui ont été positionnées dans les halls d'accueil (accueil rue Saint-Laurent, accueil général rue Daniel Huet, et au service de l'immigration et de l'intégration rue Choron). Des réclamations et des suggestions peuvent aussi nous parvenir par mail à l'adresse générique prefecture@calvados.gouv.fr ou via le formulaire de contact du site internet. La préfecture s'engage à y répondre dans un délai de 15 jours, à la condition que l'utilisateur y mentionne ses coordonnées postales ou électroniques.

38 réclamations ou suggestions ont été collectées sur l'année 2014. Sachant que la préfecture reçoit quotidiennement en moyenne 400 usagers, le nombre de réclamations apparaît faible.

Le délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions formulées par courrier est de **5,6 jours** et 97,1 % des courriers ont reçu une réponse dans le délai annoncé de 15 jours. Pour les courriels, le délai moyen de traitement est de **2,3 jours** et 100 % des courriels ont reçu une réponse dans le délai annoncé de 15 jours.

Les thématiques qui sont le plus souvent abordées par les usagers sont :

- un temps d'attente trop long (pour 9 réclamations)
- un mauvais accueil du personnel (pour 4 réclamations)
- l'indisponibilité des services au téléphone (pour 3 réclamations)
- des horaires d'ouverture inadaptés (pour 2 réclamations)
- des difficultés d'accès au parking PMR (pour 2 réclamations)

Sur les 38 réclamations ou suggestions formulées, 5 d'entre elles témoignent aussi du bon accueil et de la qualité des services rendus par les services de la préfecture.

e) Présentation des documents types établis pour les usagers

Il est présenté aux membres présents différents documents types et brochures mis en place à l'attention des usagers.

- ✓ Une vingtaine de brochures informatives sont mises en ligne et/ou à disposition des usagers dans les halls d'accueil. Seule la brochure « Carte de séjour temporaire pour raison médicale » n'est donnée que sur demande. Certaines brochures sont directement téléchargeables sur notre site internet – www.calvados.gouv.fr. Pour les autres, si elles ne sont pas téléchargeables, c'est que les informations dispensées figurent déjà sur notre site sous forme de page web dédiée.
- ✓ Une signature électronique harmonisée a été créée pour les services au contact des usagers et les courriers à entête normalisés ont été généralisés à tous les services de la préfecture. Les courriels et courriers comportent les mentions obligatoires introduites par la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (sauf exceptions pour raisons de sécurité).
- ✓ Pour les collectivités territoriales, un courriel type leur est adressé préalablement à l'envoi d'une lettre d'observations. Dans le cas d'une saisine de la Chambre régionale des comptes (au titre du contrôle budgétaire), l'information préalable de l'élu est effectuée par téléphone. Sur ce point, M. Olivier Paz appelle notre attention sur le suivi des demandes au titre du contrôle de légalité. Il a reçu un courrier du préfet lui demandant des pièces complémentaires. A réception des éléments complémentaires, la collectivité n'a pas été destinataire d'un accusé de réception de la préfecture et par conséquent, l'élu ne savait pas si les pièces envoyées répondaient à l'attente des services préfectoraux.

f) Pistes d'amélioration réalisées ou envisagées par la préfecture

Depuis la dernière réunion du CLU (le 9 décembre 2013), plusieurs améliorations ont été réalisées par la préfecture, parmi lesquelles il faut noter :

- l'accueil récurrent de plusieurs volontaires du service civique pour, en particulier, aider les usagers dans la constitution de leurs dossiers ;
- la modification du guichet d'accueil général pour faciliter la réception de 2 usagers simultanément et rendre plus visible les agents de l'accueil général ;
- la mise à disposition d'un distributeur de boissons chaudes depuis l'automne 2014 ;
- l'engagement de travaux de restructuration du service de l'immigration et de l'intégration (SII) pour un meilleur accueil des usagers et de meilleures conditions de travail des agents.

La préfecture s'est également engagée vers d'autres axes d'amélioration pour lesquels les actions entreprises n'ont pas encore abouti :

- la demande (auprès des services de la Ville de Caen) d'une seconde place de stationnement PMR devant la préfecture ;
- la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des élus ;
- la rédaction d'une charte de modération des réseaux sociaux pour mieux informer les usagers connectés (Facebook et Twitter) ;
- la généralisation des accusés de réception pour les courriels ;
- la possibilité de prendre rendez-vous en ligne par internet pour plusieurs démarches administratives.

g) Propositions et suggestions des membres du comité

Le représentant de La Cimade précise que l'accueil des ressortissants étrangers et des autres usagers par une seule et même entrée n'est pas satisfaisant en termes de qualité d'accueil et de confort pour tous ces usagers. Les locaux sont trop étroits.

Il est rappelé que cette situation était due aux travaux de restructuration qui ont nécessité de modifier temporairement les modalités d'accueil des usagers. Depuis le 8 juin 2015, le service de l'immigration et de l'intégration (SII) accueille de nouveau les ressortissants étrangers par la rue Choron, tandis que les usagers des autres services de la préfecture sont accueillis via l'accès principal rue Daniel Huet. Le réaménagement des locaux a permis aussi d'installer un photomaton au SII, un nouveau service à disposition des usagers de la préfecture.

Lors d'une précédente rencontre, une sensibilisation au handicap à destination des personnels avait été envisagée. Les représentants de l'association « A vue de truffe » relancent le sujet et proposent également de réaliser un diagnostic d'accessibilité que la préfecture accepte volontiers. Par ailleurs, un contact sera établi avec l'association afin que cette formation au handicap soit programmée d'ici la fin de l'année si possible.

Les représentants de l'Union amicale des maires du Calvados (UAMC) indiquent qu'ils souhaiteraient être destinataires des résultats de l'enquête de satisfaction qui est en cours de réalisation auprès des élus. Il est précisé que tous les membres de ce comité en auront connaissance. Ces résultats seront également diffusés sur le site internet de la préfecture – www.calvados.gouv.fr.

* * *

Après avoir épuisé l'ordre du jour, la séance est levée. Les personnes présentes sont invitées à visiter les nouveaux locaux du Service de l'immigration et de l'intégration (SII), guidés par M. Marc Douchin, directeur des libertés publiques et de la réglementation.

Pour le préfet et par délégation,
la secrétaire générale,



Corinne CHAUVIN



Réunion du Comité local des usagers du 12 juin 2015

Liste des personnes présentes ou excusées

Représentants des usagers

Présents :

- M. Jean-Pierre BRENET, délégué du Défenseur des droits
- M. Olivier PAZ, Maire de Merville-Franceville, représentant l'Union amicale des maires du Calvados (UAMC)
- Mme Olga BOUBET-FURAHHA, directrice de l'Union amicale des maires du Calvados (UAMC)
- M. Michel LE RICQUE, représentant l'Union départementale des associations familiales (UDAF)
- M. Guy BERNAGOU, représentant l'association de consommateurs UFC Que Choisir
- M. Benoît PEPIN, représentant la fédération des Familles rurales du Calvados
- M. Pierre MARGERIE, représentant l'association La Cimade
- M. Alain LE JOLIVET, représentant l'école des chiens guides d'aveugle de Caen – « A vue de truffe »
- M. Stéphane MOREAU, représentant l'école des chiens guides d'aveugle de Caen – « A vue de truffe »

Absents et excusés :

- l'association des Paralysés de France

* * *

Représentants de l'administration

Présents :

- Mme Corinne CHAUVIN, secrétaire générale de la Préfecture du Calvados
- Mme Isabelle GAUTIE, représentant la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM)
- M. Marc DOUCHIN, directeur des libertés publiques et de la réglementation (DLPR)
- M. Jean-Louis BIOU, directeur des collectivités locales, de la coordination et du développement (DCLCD)
- Mme Maryline CHARPENTIER, cheffe du service de l'immigration et de l'intégration (SII)
- M. Patrice POULAIN, chef du bureau de la logistique et de la commande publique (BLCP)
- Mme Nolwenn CHEVALLIER, référente Qualité par intérim

Absents et excusés :

- Mme Marie-Line KERRIOU, directrice des ressources et de la modernisation (DRM)
- M. Dominique ESNAULT, chef de bureau des titres (Immatriculations, permis de conduire, cartes d'identité)
- M. Heddi BABEL, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC)
- les services du Cabinet