



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE

## Préfecture

Quimper, le 11 avril 2016

Direction des ressources humaines,  
de la modernisation, des moyens et  
de la mutualisation

Bureau d'ordre et de la modernisation

Affaire suivie par : Monique LE GALL

Tél : 02 98 76 28 70

Courriel : monique.le-gall@finistere.gouv.fr

Qualipref2.0

Comité local des usagers

Réunion du lundi 29 février 2016

Compte-rendu

### Membres présents :

M. Eric ETIENNE, secrétaire général de la préfecture, président

#### *Représentants des associations :*

Mme Maité QUIDEAU-DENIEL – UFC QUE CHOISIR

Mme Francine LHOUE – UDAF du Finistère

Mme Monique MAGOT – Familles rurales du Finistère

#### *Représentant des professionnels de l'automobile :*

Mme Odile GUEGUEN - CNPA

#### *Représentants de la préfecture :*

M. Thierry MEMAIN, directeur des libertés publiques

M. Stéphane LARRIBE, directeur des ressources humaines, de la modernisation, de la mutualisation et des moyens,

Mme Monique LE GALL, référent Qualité

### Membres absents :

M. Guy ROIGNANT – CNCV – union départementale

M. Mickaël QUERNEZ – Association des maires du Finistère (excusé)

### Ordre du jour :

1. Présentation de la qualité et des missions du comité local des usagers
2. Bilan 2015 de la qualité de relations des usagers de la préfecture
  - les résultats des deux questionnaires de satisfaction soumis aux usagers de la préfecture en 2015,
  - les suggestions/réclamations émises par les usagers,
  - les indicateurs de suivi de la qualité,
  - le rapport d'audit AFNOR réalisé les 23 et 24 novembre 2015
3. Documentation remise aux usagers
  - Liste des documents et leur mise à jour
4. Les courriels et courriers types adressés aux usagers
5. Objectifs 2016 et plan d'actions d'amélioration

## 1. Présentation de la qualité et des missions du comité local des usagers

### Présentation de la démarche Qualité aux membres du comité local réuni pour la première fois :

- Initiée depuis de nombreuses années :

- Charte Marianne,
- Label Marianne déployé en 2012-2013 et ayant abouti à l'obtention du Label Marianne en avril 2013
- Le référentiel Qualipref2.0 a été déployé en 2015 (module 1, obligatoire « relation générale avec les usagers » et module 7 « communication d'urgence en cas d'événement majeur ») et a abouti à l'obtention du double label Marianne et Qualipref2.0 après audit externe réalisé en novembre 2015 par AFNOR Certification (remise officielle faite le lundi 22/02/2016 à laquelle les membres du comité ont été conviés)

- Illustration d'engagements liés au référentiel Qualipref2.0 et actions d'amélioration multiples :

- accueil physique : cahiers de réclamations, boîtes à suggestions/réclamations, identification des agents, mise en place de distributeurs de tickets (gestionnaires de file d'attente), nombreux services disponibles en libre service : délivrance de certificats de non-gage, vidéo pour enfants, espace enfants, photocopieur, monnayeur, change-bébé, distributeur d'eau
- accueil téléphonique : décroché en moins de 5 sonneries, présentation au décroché (identification de l'agent)
- courriels relevant du périmètre de la qualité : engagements de réponse dans les 5 jours et délivrance d'un accusé de réception
- courriers relevant du périmètre de la qualité et réclamations : engagement de réponse dans les 15 jours
- Au sein du site internet de la préfecture ([www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr)), une rubrique « qualité » est destinée à l'information des usagers concernant les différentes démarches « qualité » entreprises à la préfecture ; une foire aux questions pour permettre aux usagers d'obtenir des informations locales sur leurs démarches administratives a été créée en 2015 ; les horaires et modalités d'accès pour faciliter les déplacements à la préfecture ou auprès des sous-préfectures ; une mise à jour semestrielle des informations publiées.

- les acteurs de la démarche qualité :

- Le secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP) est un service relevant du Premier ministre qui accompagne le Gouvernement dans la mise en œuvre de la réforme de l'État et soutient les administrations dans leurs projets de modernisation. Il fait réaliser chaque année une enquête mystère (baromètre de la qualité d'accueil) auprès de services de l'État : préfectures et sous-préfectures, services administratifs de l'Éducation nationale, bibliothèques universitaires, tribunaux de grande instance, services des impôts des particuliers)
- la Direction de la modernisation de l'action territoriale (DMAT) au sein du MI : coordonne la mise en œuvre des référentiels Qualité, accompagne et conseille les préfectures dans leurs démarches
- un comité de pilotage Qualité (COPIL) se réunit trimestriellement (et de façon plus rapprochée lors du déploiement des référentiels Qualité (Marianne puis Qualipref2.0)) sous la présidence du secrétaire général, composé des directeurs, chefs de services de la préfecture, du contrôleur de gestion et du référent Qualité : il examine les indicateurs, fixe des objectifs annuels, valide le plan d'actions d'amélioration
- un référent Qualité : désignée par le préfet, chargée de la mise en œuvre de la qualité, du pilotage et du suivi de la démarche,

- lors du déploiement de référentiel : constitution de groupes de travail d'agents volontaires pour faire toute proposition d'amélioration
- Auditeur interne au ministère de l'intérieur : procède à un audit similaire à celui mené par AFNOR, environ deux à trois mois avant audit externe, afin d'identifier les points sensibles et de permettre d'optimiser les actions à mener avant l'audit final
- Auditeur AFNOR chargé de procéder à la vérification de la mise en œuvre de engagements des différents modules retenus par la préfecture du Finistère (Module 1 « relation générale avec les usagers » et module 7 « communication d'urgence en cas d'événement majeur » mis en œuvre en 2015)
- Les usagers : réalisation de deux enquêtes de satisfaction par an auprès des usagers qui viennent en préfecture, recueil hebdomadaire de leurs suggestions/réclamations aux accueils, traitement de leur réclamation par courrier ou courriel

Le comité local des usagers :

Le comité local des usagers, créé en 2015, est composé de la manière suivante :

Représentants des organismes membres de la CLU de la préfecture	Nom du représentant
UFC que Choisir (Union Fédérale des Consommateurs)	Mme Maité QUIDEAU-DENIEL
UDAF (Union Départ Asso Familiales)	Mme Francine L'HOUE
Fédération des Familles rurales du Finistère	Mme Monique MAGOT
CNCV – union départementale	M. Guy ROIGNANT
Conseil départemental des professionnels automobiles	Mme Odile GUEGUEN
Association des maires du Finistère	M. Mickaël QUERNEZ – maire de Quimper
Préfecture	le secrétaire général (Président),
	- le directeur des libertés publiques accompagné d'un ou de plusieurs agents plus particulièrement en charge des relations avec les usagers,
	- le directeur des ressources humaines et de la modernisation, des moyens et de la mutualisation,
	- le référent qualité qui assure le secrétariat du comité

Le comité local des usagers examine et fait toute proposition d'amélioration concernant :

- les résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction),
- les réclamations et les plans d'action,
- le recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers,
- les différents formulaires et courriers types destinés aux usagers ,
- les différents délais de traitement des demandes,
- la fiabilité des informations diffusées sur le compte twitter de la préfecture.

## 2. Bilan 2015 de la qualité de relations des usagers de la préfecture

- les résultats des deux questionnaires de satisfaction soumis aux usagers de la préfecture en 2015,
- les suggestions/réclamations émises par les usagers,
- les indicateurs de suivi de la qualité

*cf le bilan 2015 en annexe, présenté en comité technique le 28 janvier 2016 et au COPIL Qualité le 22 février 2016*

- le rapport d'audit AFNOR réalisé les 23 et 24 novembre 2015

#### *Présentation du bilan de l'audit, annexé*

S'agissant des horaires d'ouverture au public, Mme Odile GUEGUEN, représentant le CNPA du Finistère communique la suggestion suivante :

*Concernant les horaires d'ouverture au public, peut-être serait-il judicieux d'envisager, un jour par semaine (qui resterait à définir), une ouverture continue de 8 heures à 17 heures permettant ainsi de répondre aux attentes des usagers (ouverture avant 8 h 30 et ouverture après 16 heures, tout en maintenant l'ouverture à l'heure de midi).*

### 3. Documentation remise aux usagers

- Liste des documents et leur mise à jour

A chaque changement de réglementation ou de coordonnées, les services en charge du domaine concerné (immatriculations, permis de conduire, étrangers, association, etc), communiquent la documentation mise à jour au bureau d'ordre et de la modernisation qui actualise le tableau des documents et assure la diffusion des documents modifiées auprès des usagers au travers de différents supports (papier, pour remise aux usagers qui se rendent sur place à la préfecture, insertion sur le site internet de la préfecture et des services de l'Etat dans le Finistère ([www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr))).

*Aucune observation n'est émise par les membres du comité*

### 4 . Les courriels et courriers types adressés aux usagers

Les courriels et courriers qui font l'objet d'un suivi au titre de la démarche « qualité » de la préfecture sont les suivants :

« Tous les courriels et les courriers reçus en préfecture concernant :

- les demandes d'information générale sur les démarches,
- les conditions d'accès et d'accueil à la préfecture (horaires d'ouverture),
- les différentes démarches à accomplir auprès des services de la préfecture,
- les demandes relatives aux pièces requises pour accomplir ces formalités administratives,
- les réclamations ou suggestions d'amélioration du service rendu aux usagers.

Sont exclus du périmètre de labellisation Qualipref 2.0 les courriels et les courriers qui ne sont pas de portée générale et traitent d'une procédure administrative en cours ».

#### Les courriels :

Les usagers qui transmettent leur courriel sur la boîte fonctionnelle de la préfecture ([prefecture@finistere.gouv.fr](mailto:prefecture@finistere.gouv.fr)) ou à partir du site internet ([www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr)) obtiennent un accusé de réception et un second message les informant du délai de traitement de leur demande (dans les 5 jours) et du nom du service concerné, après enregistrement du message sur une application dédiée qui permet notamment de suivre le délai de réponse

Les usagers qui saisissent les services dans le cadre de la saisine par voie électronique sont destinataires de réponses types insérées dans l'application nationale (MAARCH) de suivi de ces messages.

### Les courriers :

Les services en charge des titres transmettent fréquemment des courriers-types aux usagers notamment en cours de transmission d'un dossier incomplet

*Aucune observation n'est émise par les membres du comité*

### 5. Objectifs 2016 et plan d'actions d'amélioration

Le tableau des indicateurs 2016, dont les objectifs ont été validés par le COPIL Qualité réuni le 22/02/2016, et le plan d'actions d'amélioration également validé par le COPIL Qualité sont présentés aux membres du comité.

La représentante du CNPA exprime l'appréhension des professionnels de l'automobile de voir disparaître le service des immatriculations et l'attente du maintien d'un accueil physique en préfecture, voire en mairie.

Le compte-rendu de la présente réunion sera transmis aux membres du comité local des usagers avant diffusion sur le site internet de la préfecture à destination des usagers et l'intranet, à destination des agents.

Le principe d'une prochaine rencontre à l'automne 2016 est arrêté.

Le préfet,  
Pour le préfet et par délégation,  
Le secrétaire général,

  
Eric ETIENNE

