

SECRETARAT GENERAL  
CHARGE DE MISSION  
CONTRÔLE DE GESTION  
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE  
RESPONSABLE QUALITE  
GUY BARLET  
☎ 05.55.51.58. 88

Le 25 mars 2014

**COMITE LOCAL DES USAGERS**  
Réunion du 13 Mars 2014

-----

Le 13 Mars 2014 à 09 h 30, salle ERIGNAC à la Préfecture, Monsieur Rémi RECIO, Secrétaire Général de la Préfecture de la Creuse, a présidé le comité local des usagers constitué au titre de la démarche de labellisation « Qualipref 2 », dans laquelle est engagée la Préfecture depuis fin 2012.

Participaient à cette séance de travail :

M. Michel BACH, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales ;  
M. Hervé BOUQUIN, représentant la Direction Départementale des Territoires (D.D.T.) ;  
M. Maurice BUNEL, Directeur de la Réglementation et des Libertés Publiques ;  
Mme Christine BOURIAUD, Déléguée Régionale à la Formation ;  
M. Emmanuel COQUAND, représentant la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ;  
Mme Stéphanie COUT, Chargée de développement économique représentant la Chambre des Métiers et de l'Artisanat ;  
M. Olivier CURE, Chef du bureau de la Circulation Automobile ;  
Mme Agnès DEBELLUT, représentant Monsieur le Directeur Départemental des Finances Publiques de la Creuse (D.D.F.I.P.) ;  
Mme Chantal AUGET, représentant le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication ;  
Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Conseil aux Collectivités Locales et du Contrôle de Légalité (B.C.C.L.C.L.) ;  
M. Pierre MEDOC, Directeur du Développement Local ;  
Mme Christine NICOLLE, Responsable Stratégie de la Direction Départementale des Finances Publiques de la Creuse ;  
M. Gilles PROUT, pour la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés ;  
Mme Maryse ROBERT, Chef du bureau de la Communication Interministérielle ;  
M. Marcel MOREAU, Chef du Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles ;  
Mme Suzanne VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs de la Creuse ;  
M. Guy BARLET, Chargé de mission pour le Contrôle de Gestion, Responsable Qualité.

1/...



Engagement Qualipref: Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés

Préfecture de la Creuse – Place Louis Lacrocq – B.P. 79 – 23011 Guéret Cedex  
Tèl : 0810 01 23 23 - Fax : 05.55.51.59.16 - [www.creuse.gouv.fr](http://www.creuse.gouv.fr)



Excusés :

M. Didier BARDET, Association des maires et adjoints de la Creuse ;  
M. Eric JEANSANNETAS, représentant le Conseil Général de la Creuse ;  
M. Serge PHALIPPOU, représentant l'Association des Paralysés de France ;  
M. Thierry SUIN, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Creuse.

Monsieur le Secrétaire Général, après un tour de table de présentation par chacun des participants, ouvre la séance en remerciant l'ensemble des personnes pour leur présence et annonce les points retenus à l'ordre du jour.

A titre liminaire, Monsieur Prout remercie au nom de l'Association des Paralysés de France (Monsieur Phalippou s'excusant et n'ayant pu se rendre à ce comité) et au nom de la F.N.A.T.H. Monsieur le Préfet, Monsieur le Secrétaire Général et le Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles pour l'ensemble des travaux d'accessibilité concernant le hall de la Préfecture et la rampe d'accès extérieure place Louis Lacrocq.

Ces travaux facilitent vraiment le déplacement de personnes ayant un handicap. Monsieur le Secrétaire Général précise également que les travaux d'accessibilité du bâtiment A. VY sont également terminés et que la place de stationnement près du portail d'entrée place Louis Lacrocq est de nouveau matérialisée et en fonction. Monsieur le Chef du S.R.H.M.I ajoute que l'ensemble des travaux ont représenté une somme de 300 000 €. Monsieur Prout et Monsieur Bach pour l'Union Départementale des Associations Familiales se déclarent satisfaits que la préfecture ait tenu compte des remarques conjointes de l'A.P.F et de la F.N.A.T.H, remarques émises lors du conseil local des usagers de l'année précédente, l'ancienne place de stationnement étant moins fonctionnelle.

## **I – Examen du bilan annuel QUALIPREF 2 :**

La Creuse s'est engagée depuis 2007 dans la démarche QUALITE avec une première certification en 2008. Il est précisé qu'en plus du module accueil général obligatoire, la préfecture, parmi les 8 autres modules disponibles, a opté pour le module « accueil général ».

Le résultat de l'audit de l'A.F.N.O.R du 29 avril 2013 est une labellisation QUALIPREF2 obtenue le 24 juin 2013. La Creuse, rejoint donc les 31 préfectures labellisées QUALIPREF2 dans le cadre de **l'objectif ministériel fixé au 01 juillet 2013, soit 100% des préfectures labellisées.**

### **A-Les enquêtes de satisfaction annuelles (pour mémoire : deux enquêtes de satisfaction chaque année) et le suivi des indicateurs Qualité.**

#### **1-Bureau des collectivités : Enquête auprès des élus et fonctionnaires territoriaux des communes et collectivités creusoises en décembre.**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Taux de réponses obtenues de la part des collectivités	138 réponses soit <b>37%</b>	113 réponses soit <b>30%</b>	133 réponses soit <b>35%</b>
Taux de satisfaction des collectivités sur l'accueil <b>téléphonique</b>	<b>de 96,9 % à 100 %</b>	<b>de 93,58 % à 100 %</b>	<b>de 93,6 % à 100 %</b>
Taux de satisfaction des collectivités sur l'accueil <b>physique</b>	<b>de 95 % à 97,8 %</b>	<b>100 % de satisfaction</b>	<b>de 97 % à 100 %</b>
Taux de satisfaction des collectivités sur l'accueil <b>Internet</b>	<b>de 87,8 % à 92,5 %</b>	<b>de 92,4 % à 94,12 %</b>	<b>de 90,2 % à 92,3 %</b>

	2011	2012	2013
Taux de satisfaction des collectivités concernant <b>les rendez vous dans les 8 jours</b>	<b>96,6 %</b> (29 réponses)	<b>100 %</b> (14 réponses)	<b>80 %</b> (10 réponses)
Taux de satisfaction des collectivités sur les <b>circulaires</b> relatives au contrôle budgétaire et de légalité	<b>de 98,5 % à 99,2 %</b>	<b>de 99,07 % à 100 %</b>	<b>de 98,3 % à 99,2 %</b>

## **2 -Accueil général : enquête auprès des usagers en été.**

<b>2009 : 29 Avril au 15 Juin -</b>	<b>71 réponses</b>
<b>2010 : 3 Juin au 2 Juillet -</b>	<b>134 réponses</b>
<b>2011 : 27 Juin au 18 Juillet -</b>	<b>158 réponses</b>
<b>2012 : 18 Juin au 22 Juin et du 10 au 22 Octobre -</b>	<b>163 réponses</b>
<b>2013 : 01 Juillet au 31 Juillet et du 09 au 28 Septembre -</b>	<b>135 réponses</b>

	2011	2012	2013
Taux de satisfaction des usagers sur l'accueil <b>téléphonique</b>	<b>de 82 % à 98 %</b>	<b>de 84 à 99 %</b>	<b>de 72,2 % à 96,3 %</b>
Taux de satisfaction des usagers sur l'accueil <b>physique</b>	<b>de 83 % à 99,3 %</b>	<b>de 74,83 % à 98 %</b>	<b>de 45,8 % à 100 %</b>
Taux de satisfaction des usagers sur l'accueil <b>Internet</b>	<b>de 85,8 % à 99,3 %</b>	<b>de 87 % à 93,4 %</b>	<b>de 84,7 % à 85,1 %</b>

### ➤ **Les remarques suite à ces enquêtes :**

- **On note une petite dégradation concernant les taux de satisfaction des usagers sur l'accueil téléphonique concernant la présentation des personnes ou du service. le taux n'étant que de 72,2 %.**

Madame VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs, regrette qu'une présentation nominative téléphonique de chaque agent dans tous les services ne soit pas généralisée. Il est en effet plus facile pour une affaire s'étalonnant dans le temps de retrouver ensuite le bon interlocuteur. La présidente de l'Association ajoute également, que pour les courriers, il est agréable de retrouver en en-tête le nom des rédacteurs des documents afin de pouvoir contacter la personne en cas d'interrogation ou de besoin.

Monsieur le Secrétaire Général ne partage pas totalement cet avis en indiquant qu'au niveau de l'accueil standard, la présentation nominative ne présente pas d'intérêt particulier et qu'au niveau du service traitant la demande d'information, la présentation nominative pourrait dans certains cas engendrer des risques personnels pour les fonctionnaires. Monsieur le Directeur de la réglementation illustre cette dernière idée par des exemples concrets.

- **Concernant les horaires d'ouverture (133 réponses) seulement 45,86 % des usagers ont déclaré être satisfaits alors qu'ils étaient 74,83 % en 2012.**

Monsieur le Secrétaire Général avait demandé à la suite du C.O.P.I.L de Janvier 2014 qu'une enquête sur les horaires d'ouverture concernant les préfectures de même strate soit réalisée aux fins de comparaison. Monsieur le Directeur de la Réglementation et Monsieur le Responsable Qualité en présentent les résultats. Au regard de l'activité SIV et du résultat de l'enquête annuelle

Usagers Qualipref de ces 11 préfectures, il ressort que les taux de satisfaction des usagers sont aussi faibles, alors que dans certains cas, les horaires d'ouverture sont plus larges que ceux de la Creuse.

Le Secrétaire Général précise que la diminution des horaires d'ouverture s'inscrit dans un but de performance et d'efficacité des services, le tout avec un maintien des conditions de travail des fonctionnaires. Les agents se concentrant désormais sur les travaux de « back office » afin que les titres soient disponibles plus rapidement pour les usagers. Ces modifications des conditions de travail apportent déjà des résultats, les titres étant mis à la disposition des personnes avec pour la Creuse le délai le plus court des 3 préfectures de la région limousin (indicateurs Indigo du contrôle de gestion). Monsieur le Secrétaire Général invite, dans le but de rendre plus visibles ses propos, les représentants des usagers à venir visiter le service des cartes grises et des permis de conduire afin de mieux appréhender la réalisation des différents titres et de prendre la mesure de l'intégralité du travail de ces fonctionnaires au sein de la préfecture.

Madame Robert, Chargée de Communication de la Préfecture et responsable du site Web, indique également qu'un module de prise en ligne de rendez-vous sera mis en place à la préfecture dès que la version définitive sera réalisée afin d'améliorer encore l'accueil des usagers. Le Secrétaire Général estime que même si l'outil informatique est moins utilisé dans notre département que dans des départements plus « urbains », il est primordial que tout Creusois puisse réaliser, s'il le désire, ses démarches à distance par application du principe d'égalité de traitement des usagers.

- **Concernant l'organisation de l'accueil des personnes à mobilité réduite, on note une progression puisque l'on passe de 81,9 % à 97,06 % d'usagers satisfaits (satisfaction des travaux réalisés).**

➤ **Taux de réponse aux réclamations, suggestions, remarques en moins de 10 jours ouvrés dans 80 % des cas (Boîtes Marianne, courrier, site Internet) :**

- Délai moyen de réponse aux courriels et courriers

2012 : Les délais moyens de réponse sont les suivants :

T1 : 2,5 jours

T2 : 1,83 jours

T3 : 1,8 jours (une seule réclamation)

T4 : 2,5 jours

soit en moyenne 2,08 jours.

**2013 : Les délais moyens de réponse sont les suivants :**

**T1 : 1,7 jours**

**T2 : 1,19 jours**

**T3 : 1,30 jours**

**T4 : 1,18 jours**

**soit en moyenne 1,71 jours pour 86 courriels et courriers recus.**

-Délai moyen de réponse aux réclamations boîte Marianne

2012 : Les délais moyens de réponse sont les suivants:

T1 : 1 jour

T2 : 0,25 jours  
T3 : 0,5 jours  
T4 : 4 jours

soit en moyenne 1.17 jours pour 7 réclamations.

**2013 : Les délais moyens de réponse sont les suivants:**

**T1 : 6 jours**  
**T2 : 2,36 jours**  
**T3 : 2,38 jours**  
**T4 : 1,75 jours**

soit en moyenne 2,53 jours pour 17 réclamations.

En 2013, on a enregistré 20 réclamations, suggestions ou remarques ainsi réparties: 6 déposées dans la boîte Marianne, dont 3 anonymes, 1 lettre et 10 mails. On trouve également un message de félicitation.

L'engagement de répondre en moins de **10 jours dans 100 %** des cas a ainsi été respecté.

➤ **Valeurs moyennes des temps de décrochés en secondes :**

Au standard

2008: de 14 à 19 secondes  
2009: de 16 à 25 «  
2010: de 20 à 25,7 «  
2011: de 17,7 à 20,3 «  
2012: de 12,7 à 15,3 «  
**2013: de 8 à 10,7 «**

Au bureau des collectivités

2008: de 4 à 5,67 secondes  
2009: de 3,7 à 4 «  
2010: de 4 à 5,33 «  
2011: de 4 à 5 «  
2012: de 4 à 5 «  
**2013: valeur fixe 4 «**

➤ **Appels mystères :**

Une campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC en septembre 2013. Les appels ont été effectués avec la participation de Préfectures volontaires (SIC des Landes et de la Dordogne) sur la base de scénarios élaborés par le SIDSIC en collaboration avec les services. **La note obtenue en 2013 est 19,20 / 20.**

➤ **Taux d'appels perdus :**

Au standard : de 3,87 à 5,6 % en 2008  
de 2,00 à 4,3 % en 2009  
de 1,60 à 2,6 % en 2010  
de 1,93 à 2,3 % en 2011

de 1,60 à 1,87 % en 2012  
**de 1,67 à 2,17 % en 2013**

Au bureau des collectivités :  
de 3,94 à 5,55 % en 2008  
de 2,97 à 5,83 % en 2009  
de 4,50 à 10,70 % en 2010  
de 5,17 à 11,63 % en 2011  
de 3,87 à 4,80 % en 2012  
**de 3,17 à 4,77 % en 2013**

➤ **Taux de réponse en moins de 5 jours dans 90% des cas aux demandes d'informations déposées sur le site Internet (en ce qui concerne nos engagements) :**

Année 2012 :

Délai moyen de réponse au 1<sup>er</sup> trimestre: 2,4 jours pour 34 courriels  
2<sup>ème</sup> trimestre: 1,8 jours pour 29 courriels  
3<sup>ème</sup> trimestre: 1,8 jours pour 33 courriels  
4<sup>ème</sup> trimestre: 2,2 jours pour 24 courriels  
soit une moyenne annuelle de 2,08 jours.

Année 2013 :

**Délai moyen de réponse au 1<sup>er</sup> trimestre : 1,7 jours pour 28 courriels**  
**2<sup>ème</sup> trimestre: 1,1 jours jours pour 17 courriels**  
**3<sup>ème</sup> trimestre: 1,3 jours jours pour 10 courriels**  
**4<sup>ème</sup> trimestre: 1,1 jours pour 27 courriels**  
**soit une moyenne annuelle de 1,35 jours.**

Au cours de l'année 2013 le délai moyen de réponse est de 1,35 jours, on note 4 dépassements de délai sur un total de 82 courriels, soit un respect des délais dans 95,12 %. Les objectifs fixés l'an dernier avec un taux de réponse de 90 % des courriels dans les délais est respecté.

Le nouveau référentiel Qualipref, mis en œuvre à la Préfecture en Octobre 2012, prévoit une réponse sous **5 jours** ouvrés aux demandes d'information déposées sur le **site internet**, et sous **15 jours ouvrés** pour les demandes parvenues par **courrier**.

**B-Les engagements propres au module 4 Collectivités territoriales :**

• **Engagements N° 19 et 20 :**

- Circulaires de synthèse des observations formulées au cours de l'année écoulée, et apportant des recommandations pour l'année en cours.
- Des observations motivées pour le contrôle de légalité et le contrôle budgétaire.

Contrôle budgétaire : Circulaire du 2013-26 du 20 Novembre 2013 synthétisant les observations et recommandations formulées au titre de l'exercice 2012 pour ce qui concerne les comptes administratifs 2012 et les budgets 2013.

Contrôle de légalité : Circulaire 2013-7 du 14 Mars 2013 synthétisant les observations effectuées en 2012. La circulaire pour 2014 est en cours d'achèvement.

- **Engagements– n° 21 et 22** : Taux de réponses de fond apportées en moins de **10 jours** aux demandes écrites d'information et de conseil.

Pour l'année 2011, le délai moyen de réponse s'établit à 4,3 jours. Les réponses ont été apportées en moins de 10 jours dans 100 % des cas (trois demandes d'informations écrites enregistrées dans l'année).

Pour l'année 2012, le service a reçu 3 demandes d'informations écrites. Le délai de réponse a été en moyenne de 3 jours. L'engagement de répondre sous 10 jours ouvrés dans 90 % des cas a été respecté.

Pour l'année 2013, le service a reçu 2 demandes d'informations écrites et 20 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1.2 jour et 8 jours pour les 2 courriers. L'engagement de répondre sous 5 jours pour les courriels et 15 jours pour les courriers a été respecté dans 100 %, l'engagement COPIL pris en 2012 a été atteint.

Monsieur le Directeur du Développement Local et Madame la Chef du bureau des Collectivités locales précisent que les demandes d'informations ou de conseils sont peu formulées par courrier ou par mel, mais principalement par téléphone.

- **Engagement N° 23** : Taux de rendez-vous accordés sous **10 jours** ouvrés: **100 %** depuis l'engagement dans la démarche QUALIPREF.

Au cours de l'année **2011**, 4 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous **5 jours**. Un rendez-vous a été accordé sous 8 jours, à la demande de l'élu concerné (le service avait proposé de le recevoir dès le lendemain). Il convient de noter que 2 maires ont été reçus le même jour sans rendez-vous, rendez vous non pris en compte dans le calcul du délai moyen.

**En 2012**, 5 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous **2,5 jours**. Ce délai ne tient pas compte des visites inopinées (une au 1<sup>er</sup> trimestre).

L'engagement d'accorder des rendez-vous sous **8 jours ouvrés dans 100 % des cas a été respecté**.

**En 2013**, 9 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous **3,8 jours**, ce délai ne tenant pas compte des visites inopinées ( une au 4<sup>eme</sup> trimestre ).

Aux termes du référentiel 2012, une date doit être proposée dans les **4 jours**, pour accorder un rendez-vous dans les **10 jours ouvrés** qui suivent la demande.

Cet engagement a été respecté en 2013 dans **100 %** des cas.

## **II– Bilan de la formation Qualipref 2 en 2013 :**

Présentation du référentiel Qualipref 2 aux 6 nouvelles personnes affectées en préfecture par le Contrôleur de gestion en 2013, personnels qui n'avaient pas pu bénéficier de la formation précédente par la Délégation Régionale.

### A-Actions de formation Qualipref2 réalisées par la Direction Régionale de la Fomation en 2013

Madame BOURIAUD présente les formations réalisées :

Libellé de la formation	Dates	Nbre total de stagiaires	Stagiaires PREF23
Accueil téléphonique standardistes 1e session	24 et 25 juin	5	2
Accueil téléphonique standardistes 2e session	21 et 22 novembre	5	1
Gestion de la violence des conflits avec les usagers	17 et 18 juin	6	0
Gestion des conflits dans les situations d'accueil	26 et 27 juin	4	0
Accueil du public (formation interministérielle)	20 et 21 juin		0

### B-Perspectives 2014

- information sur le nouveau référentiel Qualipref 2.0 ;
- accueil téléphonique (contenu et forme suivant résultats enquêtes et réclamations) ;
- gestion du stress en situation de conflit: mises en situation ;
- accueil et gestion des publics difficiles: mises en situation ;
- langage des signes.

### III – Mesures correctives mises en place afin de remédier aux indices « défailants » constatés en 2013

1 - **Rappel aux services des modalités d'accueil téléphonique** par une note de Monsieur le Secrétaire général réalisée par le S.I.D.S.IC. en date du 14 février 2014 ;

2 - Mise en place d' un groupe de travail sur **la prise en ligne de rendez-vous en ligne** sur le site Internet avec expérimentation avec le service des Collectivités locales et peut être un service du Cabinet afin de faciliter les démarches des usagers ;

3 - Renforcement de l' accueil des usagers par le site internet du fait de la diminution des horaires d'ouverture avec **possibilité de téléchargement des imprimés, envoi de S.M.S aux usagers lorsque les titres sont disponibles**, complétée par une étude par le Responsable Qualité des horaires d'ouverture des préfectures de même strate.

Monsieur le Directeur de la Règlementation ajoute que l'envoi de S.M.S. fonctionne déjà pour les permis et les passeports, les usagers sont ainsi prévenus de la disponibilité des leur titre à la préfecture de Guéret.

### IV –L' Audit 2013 et la labellisation QUALIPREF 2.0

Audit réalisé par l'A.F.N.O.R. le 29 avril 2013 et synthèse de l'auditeur :

#### Les Points forts :

- Ils concernent les nouvelles conditions d'accueil physique, l'accueil téléphonique, le professionnalisme du service des Collectivités et le système documentaire.



Les observations relevées portent sur les points suivants :

- Quelques petites informations et améliorations sont à apporter sur le site internet;
- Note la plus basse de l'audit accueil général, les horaires d'ouverture avec 74 %.

Conclusions générales concernant la mise en place de Qualipref 2 :

**« Les actions de progrès doivent provenir surtout du résultat des enquêtes. »**

## **le bilan de l' audit QUALIPREF 2**

Le résultat de l'audit est une labellisation QUALIPREF 2 obtenue le 24 juin 2013. La Creuse fait désormais partie des 32 préfectures labellisées QUALIPREF2 dans le cadre de **l'objectif ministériel fixé au 01 juillet 2013 100 % des préfectures labellisées.**

### **V-La préfecture de la Creuse et le baromètre National de la Qualité:**

#### **A: La création du baromètre de la QUALITE :**

Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques du 30 juin 2010 a décidé qu'un baromètre mesurant la qualité des Services Publics serait régulièrement publié par l'État pour rendre compte aux usagers des progrès accomplis dans l'amélioration de la qualité des services rendus.

Les administrations évaluées sont : les Préfectures et Sous-Préfectures, les Tribunaux de Grande Instance (T.G.I.), les Centres des Impôts, les Services des impôts aux particuliers, les Directions Départementales de l'Éducation et les Rectorats, les Centres d'Information et d'Orientation et les Bibliothèques Universitaires (616 entités en 2013).

Le baromètre de la Qualité est annuel.

#### **B: La méthodologie de classement :**

11 engagements pris sur la base du référentiel MARIANNE constituent la base d'évaluation des administrations. On procède ensuite à l'évaluation de l'ensemble des canaux de relation possible usagers, administration : visites, appels, courriers, courriels.

- Calcul d'un pourcentage d'atteinte des 11 engagements ;
- L'I.P.S.O.S. réalise cette évaluation en début d'année grâce à 2 visites, 9 appels téléphoniques, 3 courriers, 10 courriels et l'évaluation du site Internet de l'administration.

#### **C: Le classement de la Creuse :**

2010: 143 ème ;

2011: 14 ème ;

2012: 36 ème ;

**2013: 19 ème.**

## D: le résultat 2013

### Préfecture de la Creuse\* - classement 19/140

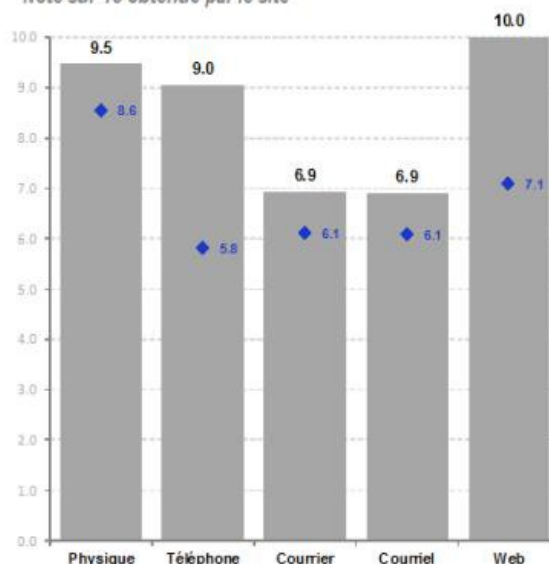
#### Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
8.1	Note globale	7.0
10.0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9.7
10.0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8.7
10.0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	8.2
9.2	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	7.8
8.4	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	7.5
10.0	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	6.7
8.4	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	6.6
10.0	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	6.5
6.4	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6.4
3.3	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	5.0
3.0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	4.1

#### Notes obtenues par canal

##### Moyenne du réseau

Note sur 10 obtenue par le site



\* Site certifié et/ou labellisé



\* Notons que les mauvaises notes obtenues pour les courriers ne concernaient pas des courriers propres à la préfecture mais destinés à une des directions départementales creusoises. Cet état de fait est fort dommageable, car avec une note meilleure sur cette ligne la Creuse aurait peut être obtenue un classement dans le top 10.

#### VI- Le référentiel QUALIPREF2,0:

La démarche Qualité se tourne désormais vers l'objectif de **l'Administration Numérique.**

- Le but: Qualipref 2.0 doit fixer les règles afin d'apporter une qualité de service à l'utilisateur dans une société numérique et dématérialisée.

« L'utilisateur doit pouvoir constituer un dossier administratif depuis son domicile le plus facilement possible et s'il doit se déplacer en préfecture, il doit obtenir un rendez-vous, être reçu à l'heure indiquée et passer le moins de temps possible au guichet. » (1)

**(1) Note d'Orientation et de cadrage pour l'élaboration du référentiel Qualipref 2.0, Septembre 2013, DMAT, page 1.**

- Les moyens pour y parvenir :

Un site Internet clair et précis qui apporte un maximum d'informations et qui guide l'utilisateur dans ses démarches afin qu'il soit en interaction avec l'Administration Préfecture;

Un accueil téléphonique encore plus efficient alliant rapidité et compétence;

Une signalétique matérielle dans la préfecture mise à jour afin d'orienter l'utilisateur vers le bon service en plus de l'accueil physique.

- Les nouveaux engagements du référentiel porteront sur :

- La généralisation des télé-services pour les différentes démarches;
- Le déploiement de la prise de rendez-vous en ligne;
- Le passage de tous les sites Internet sous le format I.D.E. ( déjà réalisé en Creuse);
- La convocation par S.M.S. des usagers lors de la mise à disposition de titres;
- L'archivage numérique.

- Le planning de la démarche

- Le planning couvre la période de septembre 2013 et au printemps 2014.
- 5 groupes de travail ont été constitués à l'automne au ministère et regroupent des Référents Qualité, des Chargés de Communication et des Représentants de Directions Centrales.
- Les Secrétaires Généraux de Préfecture seront consultés au printemps pour la rédaction du référentiel final qui rentrera en vigueur en été.

- L'objectif ministériel :

**Une fois le référentiel adopté et la prise en compte par l'A.F.N.O.R., l'objectif est que 50 % des préfectures soient labellisées en décembre 2014 et 100 % en juillet 2015.**

## **VII – Dates des prochaines échéances QUALIPREF2 pour la Creuse :**

Un Audit de suivi sera réalisé par A.F.N.O.R. sur 1 journée :**La date prévue est le 27 mars 2014.**

## **VIII – Questions diverses :**

Madame COUT, représentant la Chambre des Métiers et de l' Artisanat de la Creuse, demande s'il était possible que les coordonnées de la Chambre figurent sur le site de l' Etat en Creuse afin que les usagers puissent contacter la Chambre plus facilement. Monsieur le Secrétaire Général répond favorablement à cette demande et Madame la Responsable de la Communication de la préfecture indique que cet ajout sera donc effectué très rapidement.

## **IX – Communication du compte rendu du Comité Local des Usagers:**

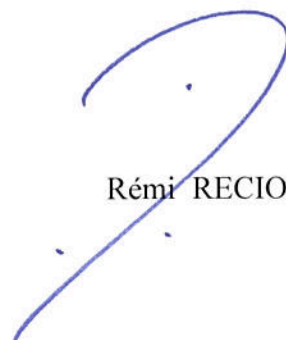
Ce bilan fera l'objet d'une communication:

- à l'ensemble du personnel de la Préfecture, de la Sous-Préfecture et à tous les membres du Comité;

- sur le site Internet, et par voie d'affichage dans le hall d'accueil général de la Préfecture à l'intention des usagers.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général, après avoir remercié une nouvelle fois l'ensemble des participants, lève la séance à 10h50.

Le Secrétaire Général



Rémi RECIO.