

SECRETARIAT GENERAL  
CHARGE DE MISSION  
CONTRÔLE DE GESTION  
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE  
RESPONSABLE QUALITE  
GUY BARLET  
☎ 05.55.51.58.88

**COMITE LOCAL DES USAGERS**  
Réunion du 08 décembre 2014

-----

Le lundi 08 décembre 2014 à 14 h 30, salle M NADAUD 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. Didier BARDET, Maire, représentant l'Association des maires et adjoints de la Creuse ;  
M. Maurice BUNEL, Directeur de la Réglementation et des Libertés Publiques ;  
Mme Christine BOURIAUD, Déléguée Régionale à la Formation ;  
M. Fabien FAURE, Chef du 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.) ;  
Mme Isabelle LAFOREST, représentant la Direction Départementale des Territoires (D.D.T.) ;  
M. Pierre MEDOC, Directeur du Développement Local ;  
M. Marcel MOREAU, Chef du Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles ;  
Mme Christine NICOLLE, Responsable Stratégie de la Direction Départementale des Finances Publiques de la Creuse ;  
M. Serge PHALIPPOU, représentant l'Association des Paralysés de France ;  
M. Jean-François RENGAR, Chef du bureau de la Communication Interministérielle ;  
Mme Saniati SELEMANI, Chef du bureau de la Circulation Automobile ;  
M. Guy BARLET, Contrôleur de Gestion, Responsable Qualité.

Excusés :

Mme Florence TESSIOT, Sous-Préfète d'Aubusson ;  
M. Jean-Michel BERGEAL, Secrétariat Général aux Affaires Départementales ;  
Mme Annie BERTRAND, Représentant la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ;

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  
Tél : 0810 01 23 23 - Fax : 05.55.51.59.16 - [www.creuse.gouv.fr](http://www.creuse.gouv.fr)



Mme Suzanne VARLET, Présidente de l'Association des Consommateurs de la Creuse ;  
M. le Représentant de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés.

Absents :

M. le Représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Creuse ;  
M. le Représentant de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat.

Monsieur le Secrétaire Général, après un tour de table de présentation par chacun des participants, ouvre la séance et regrette l'absence des représentants des chambres consulaires et de certains services administratifs creusois, considérant qu'**il est difficile de résoudre les problèmes constatés voire d'améliorer des dispositifs en l'absence d'observation des représentants des usagers du service public.**

Suivant l'ordre du jour communiqué, 5 points sont ensuite présentés lors de la réunion par le Responsable Qualité de la Préfecture :

1. Examen des résultats des deux enquêtes de satisfaction et des indicateurs Qualité
2. Examen du suivi des engagements du module optionnel et des actions de formation concernant la Qualité en 2014
3. L'audit de contrôle A.F.N.O.R. Qualipref 2 du 27 mars 2014
4. Le classement de la Creuse au baromètre de la Qualité en 2014
5. Le passage au référentiel Qualipref 2.0 en 2015.

**I/a – Examen des résultats des deux enquêtes annuelles Collectivités 2013 et Usagers 2014 :**

La première enquête examinée est l'enquête adressée aux 373 communes, E.P.C.I., syndicats de communes, Conseil Général de la Creuse du 08 décembre 2013 au 31 janvier 2014.

133 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu à l'enquête, d'où une progression de 5 % par rapport à 2013, les taux de satisfaction concernant les réponses aux questions de l'enquête sont toujours satisfaisants, il n'y a pas de difficultés majeures rencontrées.

**1-Enquête adressée aux collectivités creusaises:**

	2011	2012	2013
Taux de réponses obtenues de la part des représentants Collectivités	138 réponses soit <b>37%</b>	113 réponses soit <b>30%</b>	133 réponses soit <b>35%</b>
Taux de satisfaction concernant <b>l'accueil téléphonique délivré par les services de la préfecture</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 concernant <b>l'accueil physique rencontré dans les services de la préfecture</b>	<b>de 95 % à 97,8 %</b>	<b>100 % de satisfaction</b>	<b>de 97 % à 100 %</b>
Taux de satisfaction concernant <b>les sites internet de la préfecture</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>
Taux de satisfaction concernant <b>les rendez-vous demandés par les représentants des collectivités dans les 8 jours</b>	<b>96,6 %</b> (29 réponses)	<b>100 %</b> (14 réponses)	<b>80 %</b> (10 réponses)
Taux de satisfaction concernant <b>les circulaires relatives au contrôle budgétaire et à la légalité destinées aux collectivités creusaises</b>	<b>de 98,5 % à 99,2 %</b>	<b>de 99,07 % à 100 %</b>	<b>de 98,3 % à 99,2 %</b>

Le comité passe ensuite à l'examen des résultats de l'enquête Usagers qui s'est déroulée entre le 15 juin et le 18 juillet 2014, là encore on observe une augmentation du nombre d'utilisateurs qui ont accepté de participer à ce sondage puisque 191 réponses ont été recueillies en 2014 soit une **progression de 41,5% par rapport à 2013.**

## 2 -Enquête auprès des usagers au sein des locaux de la préfecture.

2009 : 29 Avril au 15 Juin –	71 réponses
2010 : 3 Juin au 2 Juillet –	134 réponses
2011 : 27 Juin au 18 Juillet –	158 réponses
2012 : 18 Juin au 22 Juin et du 10 au 22 Octobre –	163 réponses
2013 : 01 Juillet au 31 Juillet et du 09 au 28 Septembre –	135 réponses
2014 : 15 Juin au 18 Juillet –	191 réponses

	2012	2013	2014
Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique rencontré au standard ou dans les bureaux	de 84 à 99 %	de 72,2 % à 96,3 %	de 77,78 % à 99,7 %
Taux de satisfaction concernant le site Internet	de 87 % à 93,4 %	de 84,7 % à 85,1 %	de 88,3 % à 85,1 %
Taux de satisfaction concernant l'accueil physique rencontré à la préfecture.	de 74,83 % à 98 %	de 45,8 % à 100 %	de 58,7 % à 100 %

### 1/Le problème des horaires d'ouverture

Comme en 2013, l'enquête 2014 fait ressortir que les usagers ne sont pas satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture, Monsieur le Secrétaire Général précise que, comme il va être présenté dans un instant au comité, on ne peut tout à la fois avoir des services préfectoraux **performants** concernant les indicateurs du contrôle de gestion sur les titres produits (par le Bureau de la Circulation Automobile et par le Bureau de la Nationalité et des Étrangers) tout en conservant des horaires d'ouverture sur des journées entières.

Le Référent Qualité présente ensuite en tant que Contrôleur de Gestion les résultats de ces deux bureaux pour les indicateurs INDIGO (logiciel PILOT utilisé par le ministère de l'Intérieur). Ces données mesurent l'efficacité des fonctionnaires, les stocks des demandes non traitées et les délais de traitement ou de remise des titres aux usagers.

L'étude est faite sur le semestre 1 année 2014 et concerne les résultats de toutes les préfectures, dont la Creuse, l'accent est mis sur les permis de conduire, les certificats d'immatriculation des véhicules.

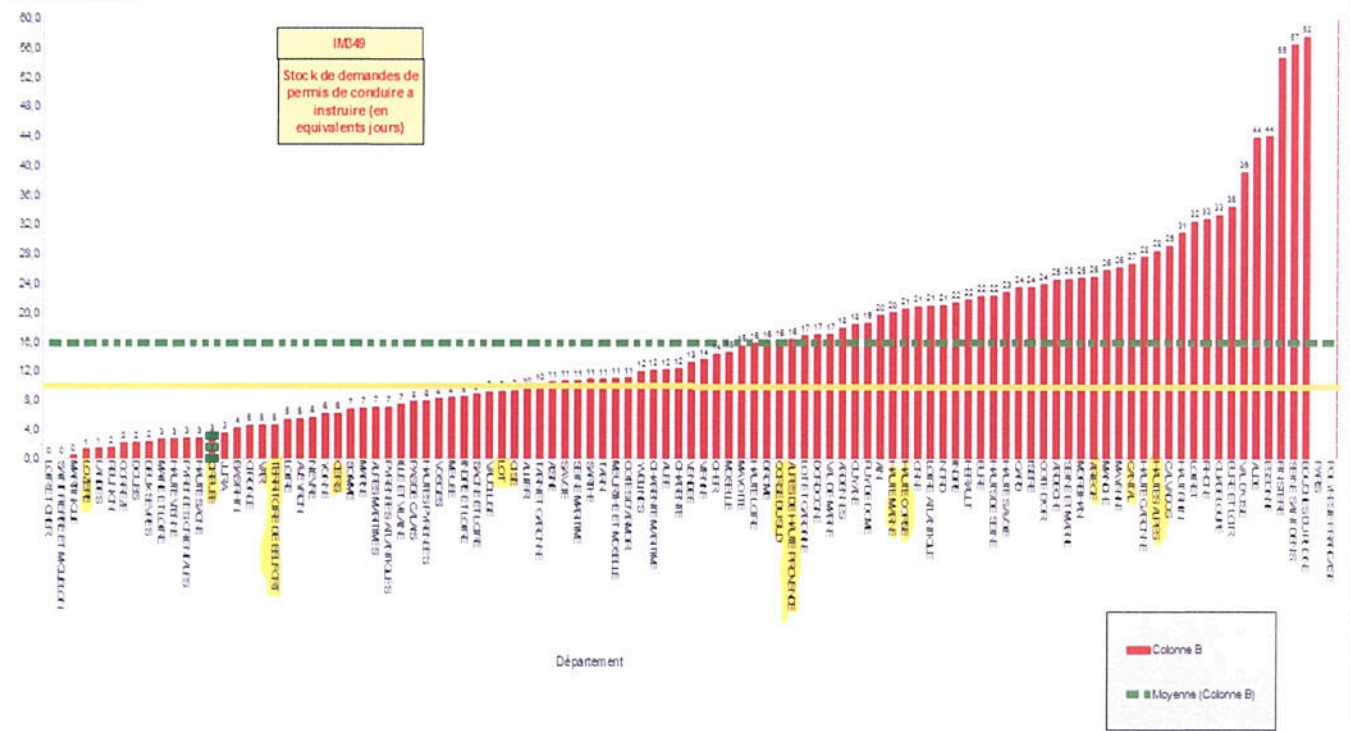
### 2 /L'étude sur les permis de conduire traités et produits par la préfecture Creuse semestre 1 2014

Le service de la préfecture en charge des titres permis de conduire présente concernant l'indicateur 362 **un ratio d'efficacité (1)** de 293 au-dessus de l'objectif fixé par le Ministère de l'Intérieur et au-dessus de la valeur moyenne de l'ensemble des préfectures.

(1) Le ratio d'efficacité est un indicateur permettant de mesurer la performance et la productivité du service en charge du titre, on mesure par mois le nombre de titres produits par emploi temps plein opérationnel (fonctionnaire en activité réelle).

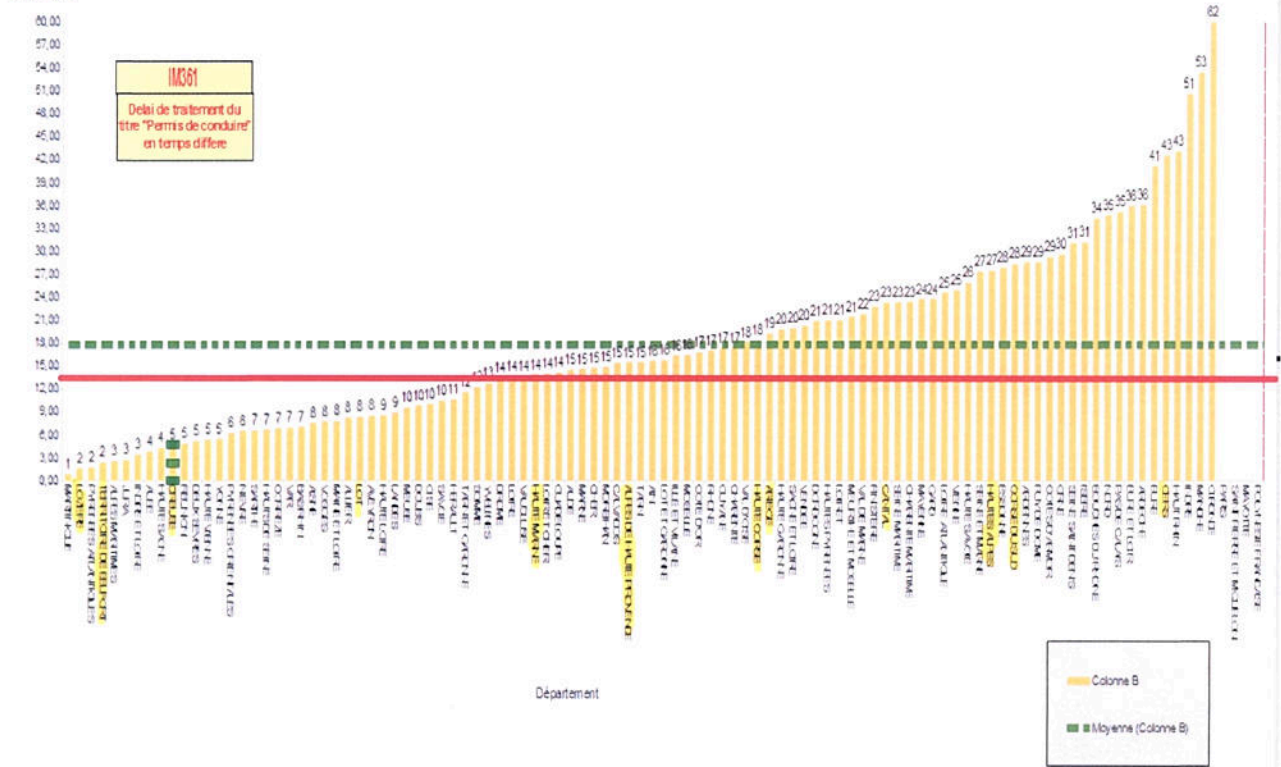


Stock de permis de conduire



La valeur de l'indicateur 361 (délai de traitement en temps différé du titre permis de conduire) de 5 jours place la préfecture Creuse en 9<sup>ème</sup> position en France (résultats concernant le premier semestre de 2014).

Temps en jours







En conclusion de l'enquête on peut déduire que la Préfecture de la Creuse fait partie des préfectures délivrant les titres dans les meilleurs délais, Monsieur le Secrétaire Général réitère son invitation formulée lors du comité de début de l'année passée afin que des responsables d'associations d'usagers viennent à la préfecture dans les services pour mieux appréhender la réalisation des différents titres et de prendre la mesure de l'intégralité du travail des fonctionnaires.

➤ **les progressions des résultats suite à l'enquête Usagers 2014 :**

- La satisfaction des usagers **concernant l'accueil téléphonique** : On passe en effet d'un taux minimal de 72,2 % à 77,78 %. Cependant, **le problème de l'encombrement de l'accueil téléphonique concernant le Bureau de la Circulation** pose parfois des problèmes pour certaines communications qui sont réorientées vers le standard puis ne peuvent aboutir (problème que l'on retrouve dans l'enquête mystère téléphonique de septembre 2014).
- Les résultats des questions **sur la courtoisie et la bonne orientation vers le bon service au point accueil physique** de la préfecture sont pour la deuxième année consécutive à la valeur de 100 % de personnes satisfaites.
- Concernant l'organisation de **l'accueil des personnes à mobilité réduite**, on note encore une progression depuis 2012 puisque l'on est passé de 81,9 % à 97,06 % en 2013 pour arriver à 98,50 % d'usagers satisfaits (satisfaction des travaux réalisés) en 2014.

Monsieur le Chef du Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles (S.R.H.M.I.) précise qu'au niveau des travaux concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, ceux-ci se sont poursuivis sur trois sites creusois où travaillent des fonctionnaires du ministère de l'Intérieur :

1. La Sous-préfecture d'Aubusson où des demandes de crédits pour un montant de 100 000 € ont été faites afin de réaliser dans l'ancienne conciergerie une salle de réunion comportant des toilettes avec une accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Une rampe d'accès desservant le rez-de-chaussée de la résidence et cette nouvelle salle de réunion est aussi programmée.
2. Le bâtiment André Vy de la préfecture où des crédits pour 17 000 € ont été obtenus pour la réalisation prochaine de la mise aux normes de l'ascenseur afin de pouvoir accéder aux archives, atelier, et salle de restauration. En 2014, une rampe d'accès a été réalisée afin que les usagers puissent accéder directement à la Délégation Régionale à la Formation du Limousin (D.R.F.).
3. Le bâtiment Erignac de la préfecture où l'accessibilité des toilettes et de la salle visio a été réalisée cette année. Des devis de plus de 200 000€ sont en cours d'élaboration afin que la réalisation d'un ascenseur desservant les 4 étages puisse se concrétiser.

Monsieur PHALIPPOU pour l'Association des Paralysés de France remercie Monsieur le Secrétaire Général et les dirigeants de la préfecture pour ces réalisations et espère que les crédits demandés pourront être obtenus afin que l'on parvienne à une accessibilité complète des bâtiments de la préfecture et de la sous-préfecture.

Monsieur BACH, Président de l'Union Départementale des Associations Familiales, relève en conclusion que l'ampleur du « plébiscite » global de l'enquête confirme bien le fait qu'il y a une volonté de la Préfecture pour tenter de mettre en place un Service Public de Qualité.



## I/b – Examen des résultats des indicateurs de gestion Qualité en 2014

### ➤ 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 demandes d'infos site internet

2013 : Les délais moyens de réponse sont les suivants :

T1 : 1,73 jours

T2 : 1,19 jours

T3 : 1,30 jours

T4 : 1,18 jours

soit en moyenne 1,35 jours

**2014** : Les délais moyens de réponse sont les suivants :

**T1 : 0,95 jour**

**T2 : 0,81 jour**

**T3 : 1,15 jours**

**T4 : 1,26 jours pour le trimestre actuellement**

**soit en moyenne 1,08 jours.**

-Délai moyen de réponse aux réclamations boîte Marianne

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 1.17 jours pour 7 réclamations.

**2014** : Les délais moyens de réponse sont les suivants :

**T1 : pas de réclamation**

**T2 : 3,63 jours**

**T3 : 5 jours**

**T4 : 4,33 jours pour le trimestre actuellement**

**soit en moyenne 4,3 jours pour 6 réclamations.**

En 2014, on a enregistré 9 réclamations, suggestions ou remarques ainsi réparties : 6 déposées dans la boîte Marianne et 3 mails. On trouve également 2 messages de félicitation.

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

### ➤ **Téléphone : 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 «

**2014** : de 7,3 à 8,0 «

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 «  
**2014 : valeur fixe 4 «**

➤ **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  
**de 1,67 à 2,17 % en 2014**

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  
**de 3,87 à 4,60 % en 2014**

➤ **Appels mystères :**

Une campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (S.I.D.S.I.C.) en septembre 2014. Comme en 2013, les appels ont été effectués avec la participation de Préfectures volontaires (S.I.C. des Landes et de la Dordogne) sur la base de scénarios élaborés par le S.I.D.S.I.C. en collaboration avec les services.

**La note obtenue en 2014 est 15,60/20. Cette note révèle une dégradation au niveau du résultat de l'enquête appels mystères 2014 par rapport à 2013 avec une baisse de 3,2 points.**

Monsieur le Chef du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication précise alors que l'on retrouve ici le même problème rencontré lors de l'enquête Usager 2014. Certaines communications à destination du Bureau de la Circulation Automobile ne peuvent aboutir du fait de l'occupation du poste par un autre usager, ces communications sont alors automatiquement réorientées vers le standard qui devra alors les mettre en attente avant de pouvoir les transférer vers le poste enfin libre. Cependant en raison du délai d'attente, certaines communications n'aboutissent pas, l'utilisateur raccrochant avant d'avoir eu l'information demandée.

## II–Les engagements propres au module 4 Collectivités territoriales et la Formation sur la Qualité en 2014 :

### II/1 Les engagements du bureau des collectivités :

- 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 2014-26 du 20 novembre 2014 synthétisant les observations et recommandations formulées au titre de l'exercice 2014 pour ce qui concerne les comptes administratifs 2014 et les budgets 2015.

Contrôle de légalité : Circulaire 2014-7 du 14 mars 2014 synthétisant les observations effectuées en 2014.

- 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 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 jours 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.

**Pour l'année 2014**, le service a reçu à ce jour, 2 demandes d'informations écrites et 20 courriels. Le délai de réponse a été en moyenne de 3 jours pour les 2 courriers et 1,75 jours pour les courriels. L'engagement de répondre sous 10 jours ouvrés dans 90 % des cas a été respecté.

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 mél, mais principalement par téléphone.

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

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 4e trimestre).

En 2014, 5 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 4,6 jours, ce délai ne tenant pas compte des 5 visites inopinées se traduisant par des rendez-vous immédiats.

Monsieur BARDET pour l'Association des Maires et Adjoints de la Creuse précise qu'aucune remarque n'a été transmise à l'Association vis-à-vis du travail rendu pour l'ensemble des collectivités territoriales creusoises par le Bureau des Collectivités et des Services Collectivités de la Sous-Préfecture d'Aubusson.

## **II/2 Bilan de la formation 2014 sur la Qualité par la Délégation Régionale et perspectives 2015 :**

Présentation du référentiel Qualipref 2 aux 21 nouvelles personnes contractuelles, stagiaires, titulaires en Préfecture par le Contrôleur de gestion en 2014, personnels qui n'ont pas pu bénéficier de la formation d'il y a 2 ans par la Délégation Régionale à la Formation (D.R.F.)

Madame la Chef de la D.R.F. présente les formations réalisées :

Libellé de la formation	Dates	Bren total de stagiaires	Stagiaires PREF23
Mieux accueillir les malentendants	02 -03 octobre 2014	9	1
Gestion du stress dans les situations de conflit avec les usagers	20 et 22 novembre	7	3

- Information sur le nouveau référentiel Qualipref 2.0 ;
- Accompagnement à la mise en place de nouveaux dispositifs (logiciel prise de rendez-vous en ligne).

### **Les Mesures correctives mises en place afin de remédier aux indices « défaillants » constatés en 2014**

#### **1 – Problème de l'encombrement du standard suite à la saturation des lignes du Bureau de la Circulation Automobile :**

Monsieur le Chef du SIDSIC en accord avec Monsieur le Directeur de la Réglementation propose que des listes de permis près à être remis aux usagers, soient transmises quotidiennement par le Bureau de la Circulation Automobile au Standard afin que les informations soient communiquées directement dès la réception de l'appel en préfecture. Ces informations permettront ainsi d'éviter d'encombrer inutilement les lignes du Bureau de la Circulation Automobile.

### **III–L'Audit de contrôle du 27 mars 2014 QUALIPREF 2**

L'audit a été réalisé par l'A.F.N.O.R., le 27 Mars 2014 la synthèse de l'auditeur est la suivante :

#### **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, mise en place d'une signature électronique identique pour tous les agents de la préfecture et de la sous-préfecture (mesure pratiquement achevée) ;
- **Note la plus basse de l'audit accueil général, les horaires d'ouverture.**

### **Les pistes d'amélioration :**

- Veiller à l'adéquation des horaires (8h30/11h30) aux besoins des usagers dans la limite des ressources humaines disponibles ;
- Labellisation sous Qualipref 2,0 dès que celui-ci sera disponible et engagement si possible en prenant en plus en deuxième module le module communications de crise.

### **IV–La préfecture de la Creuse et le baromètre National de la Qualité :**

#### **IV/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.

Le baromètre de la Qualité est annuel.

#### **IV/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 ;
- La SOFRES 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.

#### **IV/c: Le classement de la Creuse :**

2010: 143 ème ;

2011: 14 ème ;

2012: 36 ème ;

2013 : 19 ème.

**2014 : 06 ème**

**La Préfecture est donc en 6 ème position sur 139 préfectures évaluées en 2014. Elle espère garder, voire améliorer cette place en 2015.**

Préfecture de la Creuse\* - classement 6/139

Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
9,1	Note globale	7,6
10,0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9,9
10,0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	8,9
10,0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8,6
9,5	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	8,6
9,5	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	8,1
8,8	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	7,5
10,0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	7,2
8,2	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	7,1
8,9	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	7,0
8,6	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6,5
6,7	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	3,9
10,0	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.	9,5
10,0	N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.	5,0

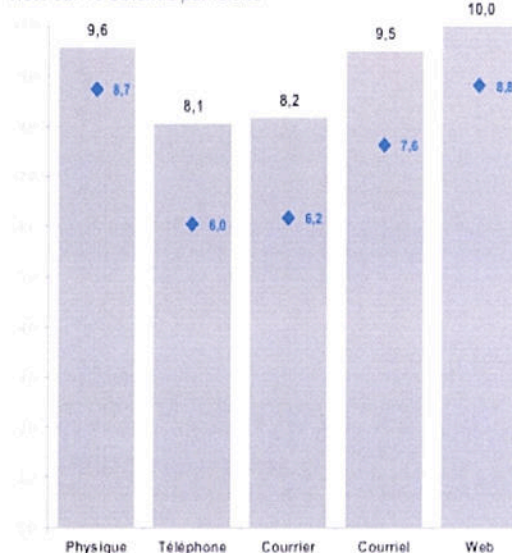
\* Site certifié et/ou labellisé



Notes obtenues par canal

Moyenne du réseau

Note sur 10 obtenue par le site



(Pour information: notes obtenues par canal sur les 13 engagements)

Moyenne du réseau	Physique	Téléphone	Courrier	Courriel	Web
Note sur 10 obtenue par le site	9,6	8,1	8,2	9,5	10,0



Lorsque l'on compare les notes 2013 et 2014 de la Préfecture, on observe une amélioration des résultats sur les questions concernant le délai de traitement des courriers et courriels, la note progresse pour les courriers de 3,3 en 2013 à 6,7 en 2014 et pour les courriels de 3,00 à 10.

V- 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)

- 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.

- L'objectif ministériel :

**Le projet ayant pris un retard important en 2014, l'objectif est que l'ensemble des préfectures soient labellisées seulement en décembre 2015.**

**Pour la Préfecture la labellisation devrait intervenir en fin de printemps 2015.**

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 16h00.

Le Secrétaire Général



Rémi RECIO.