



## PRÉFET DE LOT-ET-GARONNE

Préfecture  
Secrétariat Général  
DIML-BCI et responsable qualité

Agen le 10 février 2012

Affaire suivie par : Véronique VARAS  
et Christophe PRIGENT

### COMITE LOCAL DES USAGERS

#### Compte rendu de la réunion du 25 janvier 2012

Les membres du Comité Local des Usagers se sont réunis le mercredi 25 janvier 2012 à 14 heures 30 à la préfecture, sous la présidence de M. Guillaume QUENET, secrétaire général, représentant M. le préfet.

Etaient présents, pour les usagers:

- M. Jean-Pierre DUPLOUY, délégué territorial du défenseur des droits
- M. Michel, président UFC Que Choisir 47
- Mme Fabienne LIGNAU, journaliste à CFM Radio
- Mme Nathalie GARRIGUE, responsable unité d'accueil Mairie d'Agen
- Mme Dany CASTAING, conseillère municipale Mairie d'Agen
- M. Bernard FEVRE, vice-président et trésorier CCIT 47
- Mme Marie-Chrystine LAVERGE de CERVAL, présidente UDAF 47
- M. Pierre-Antony EPINETTE, journaliste- Radio 4

et pour la préfecture:

- Mme Véronique VARAS, chef du bureau de la coordination interministérielle
- Mme Corinne THILLIER, directrice de la réglementation et des libertés publiques
- M. Frédéric LOCQUENEUX, directeur interministériel des moyens et de la logistique
- M. Philippe BOCHER, chef du service départemental des systèmes d'information et de communication
- Mme Corinne DAUBARD, chef du service interministériel de défense et protection civile
- Mme Marie-Claude BOUSQUIER, chef du service interministériel de communication
- Mme Joëlle MEURISSE, adjoint au chef du service interministériel de communication et webmaster
- M. Christophe PRIGENT, contrôleur de gestion, responsable qualité

Excusés:

- M. Pierre CAMANI, président du Conseil Général
- M. Michel de LAPEYRIERE, président de la Chambre d'Agriculture 47

L'ordre du jour était le suivant:

- Accueil des membres
- Présentation de la démarche qualité
- Installation du comité
- Présentation des résultats des engagements de service
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- Définition des plans d'actions éventuels
- Examen des réclamations des usagers et des réponses données
- Évolutions 2012

### **Accueil des membres et installation du comité**

M. QUENET accueille les participants à cette première réunion du comité local des usagers, constitué dans le cadre de la démarche de certification Engagement de service QualiPref de la préfecture de Lot-et-Garonne.

La préfecture doit prendre en compte l'évolution de la société, tant dans les attentes des concitoyens (accueil de qualité, diversifié, répondant aux besoins) que dans l'évolution des technologies. Elle doit se remettre en cause dans ses relations avec les citoyens et s'engager dans une démarche d'amélioration.

Cette démarche QualiPref, prochainement fusionnée avec la démarche Marianne, demande un investissement fort des agents de la préfecture, une participation active pour la mise en œuvre d'engagements de service avec les contraintes existantes et une remise en cause des habitudes de travail.

La volonté d'être à l'écoute des usagers a conduit à la création du comité local des usagers par arrêté préfectoral en date du 13 décembre 2011. Associant des représentants de l'Etat, des usagers, des associations, des élus et des organisations professionnelles, il est un moyen d'informer le public des actions mises en place dans le cadre du projet QualiPref et de recueillir les avis de représentants des usagers.

A l'issue de ces propos introductifs, M. QUENET procède à l'installation du comité local des usagers, qui comprend des représentants spécifiques : la Mairie d'Agen, en raison de problématiques communes avec la préfecture, ainsi que les médias, à double titre, en tant qu'usager de la communication de crise et relais.

Il précise que la représentation de ce comité pourra être complétée.

M. QUENET présente en quelques chiffres l'accueil du public en préfecture pour l'année 2011 (cf fiche : la préfecture et ses usagers) :

- la direction de la réglementation et des libertés publiques de la Préfecture reçoit environ 45000 usagers par an (somme de la distribution des tickets), soit en moyenne 180 personnes par jour, parmi lesquels près de 8500 étrangers, dont le flux est appelé à doubler. Les autres services reçoivent aussi des usagers, mais en nombre plus limité.
- le standard reçoit environ 55000 appels,
- le service du courrier 100000 objets

et le site [lot-et-garonne.gouv.fr](http://lot-et-garonne.gouv.fr) a enregistré 213000 connexions en 2011, malgré une interruption de deux mois et demi causée par un piratage.

### **Présentation de la démarche qualité**

(cf présentation du projet QualiPref)

M.QUENET présente le dispositif QualiPref.

Le référentiel est composé de modules obligatoires et optionnels, par lesquels la préfecture s'engage à mettre en œuvre des engagements de service au bénéfice de ses usagers.

Les modules obligatoires sont composés:

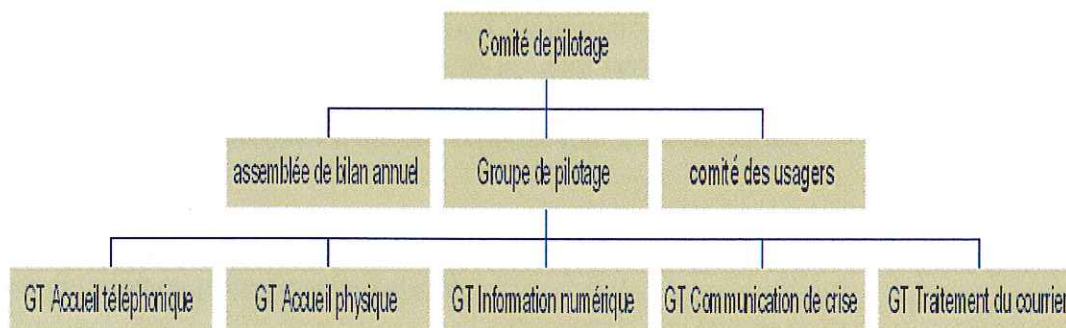
- d'engagements communs, qui concernent l'ensemble des services dans le périmètre de la démarche : il s'agit de formaliser ce qui existe
- d'engagements relatifs à l'accueil général, qui représentent un vrai défi car la fréquentation de l'accueil physique est très importante, alors qu'il existe des moyens qui permettent de ne pas se déplacer (internet, courrier).

Le module optionnel retenu par la préfecture porte sur la communication de crise.

Marie-Claude BOUSQUIER précise que l'exercice de formalisation a permis de repérer les points de dysfonctionnement à traiter pour mieux communiquer en situation de crise.

M.QUENET souligne la pertinence du choix de ce module optionnel : la communication est centrale dans la gestion de crise.

Il présente l'organisation de la démarche QualiPref à la préfecture, qui s'appuie sur des groupes de travail au plus près des agents et dans laquelle s'intègre le comité local des usagers, instance d'échange et de réflexion.



La démarche Qualipref a été engagée en 2011; l'audit interne qui a eu lieu en octobre 2011 a permis de tirer des enseignements. Aujourd'hui, la préfecture aborde la dernière ligne droite avant l'audit externe de certification début mars, qui n'est pas une fin en soi, mais bien le début d'une démarche d'amélioration, à évaluer tous les ans.

### **Présentation des résultats des engagements de service**

(cf fiche : délais moyens de traitement de vos démarches)

Mme THILLIER présente le tableau des délais moyens de traitement des démarches des usagers pour le 4ème trimestre 2011. Elle attire l'attention sur les bons délais de délivrance des titres et l'amélioration apportée aux délais de délivrance des permis de conduire par une réorganisation du service.

M.QUENET précise que les objectifs sont nationaux et que les délais moyens sont ceux de la préfecture. Il souligne à l'attention des usagers que la délivrance de certificat d'immatriculation par courrier est d'aussi bonne qualité qu'au guichet et qu'elle évite un déplacement à la préfecture.

M.PRIGENT commente le tableau de bord interne des résultats de la qualité, présentant l'évolution des résultats. M.QUENET insiste sur les réflexions menées sur le sujet (formaliser-quantifier-suivre). La démarche QualiPref demande d'être à l'écoute des usagers.

### **Examen des réclamations des usagers**

M. QUENET présente la fiche « Vos remarques et suggestions » mise à disposition des usagers dans le hall d'accueil et sur le site internet.

Depuis juin 2011, 42 fiches ont été déposées dans l'urne installée à cet effet.

40 motifs exprimés (8 néant) et 4 témoignages de satisfaction

- 17 motifs sur l'attente,
- 9 sur l'accueil,
- 9 sur les horaires,
- 3 sur l'accès, 2 sur l'information.

9 motifs demandant une réponse.

7 réponses personnalisées.

Au sujet des horaires d'ouverture, Mme Thillier présente le calendrier hebdomadaire de fréquentation de l'accueil général de la préfecture. Les représentants de la Mairie d'Agen remarquent les mêmes pics d'activité le lundi et le mercredi.

Mme GUARRIGUE précise que l'accueil de la mairie ne dispose pas de formulaire pour les certificats d'immatriculation et oriente les usagers vers internet. Elle informe le comité que les services d'état-civil reçoivent 100 contacts par jour d'usagers, simplement pour vérifier que leur demande est bien reçue ou qu'une réponse leur a été adressée.

### **Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers**

(cf présentation enquête de satisfaction)

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction des usagers est remis aux participants.

Cette enquête a été lancée en novembre 2011, administrée de face à face par une stagiaire en bac professionnel, en sortie des usagers de l'accueil de la préfecture. Sa périodicité est annuelle.

352 usagers ont accepté d'y participer, de façon anonyme. Les résultats des questionnaires ont été exploités dans un logiciel dédié.

Les usagers ayant répondu se déclarent à près de 89% comme des particuliers et à près de 12% comme des professionnels. Les principaux motifs de visite sont les cartes grises pour 77% et les permis de conduire pour 23% (plusieurs réponses possibles). 79% n'ont pas cherché à se renseigner avant leur déplacement à la préfecture et ceux qui l'ont fait ont privilégié internet à 68%.

58% des usagers ne sont pas passés par le pré-accueil avant de se diriger vers les guichets.

M. QUENET précise qu'une réflexion est lancée sur ce problème ressenti par les agents. Une première mesure consiste à aller au devant des usagers lorsque le flux est gérable. Plus globalement, un projet d'aménagement du hall est initié, afin d'absorber un prochain doublement du flux des étrangers.

Les résultats de l'enquête sont encourageants : 97% des usagers se déclarent tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits de l'accueil et du service rendu à la préfecture et 99% sont satisfaits de l'accueil physique.

L'échantillon de personnes ayant des difficultés de déplacement n'est pas représentatif pour mesurer leur satisfaction. Ces usagers feront l'objet d'une enquête dédiée.

Mme LAVERGE de CERVAL suggère de prendre en compte les autres handicaps et notamment la surdité. Ce point sera étudié avec la mise en place du nouveau référentiel, applicable mi-2012. A la question de Mme CASTAING sur l'information donnée sur les parkings, Mme Meurisse informe le comité que la préfecture utilise le site de la ville d'Agen pour renseigner les usagers.

Les usagers d'internet sont satisfaits à 83% et ceux du téléphone à 80%. La satisfaction des usagers ayant reçu un courrier ou un courriel de la préfecture n'est pas mesurable faute d'un échantillon suffisant. Elle fera l'objet d'une enquête dédiée.

Si les usagers sont satisfaits à 83% du traitement de leur demande, seuls 39% sont satisfaits de l'information donnée sur la possibilité de réaliser leur démarche à distance par courrier. Une réflexion est lancée sur les moyens d'améliorer cette information.

Enfin, 86% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

### **Définition des plans d'actions éventuels**

Comme indiqué lors de la présentation des résultats des engagements de service, une révision des procédures est en cours pour améliorer les taux de réponse aux réclamations et aux courriels dans les délais prévus, sous la cible au 4<sup>e</sup> trimestre.

De plus, une action va être lancée pour améliorer l'information donnée aux usagers sur la possibilité de réaliser leur démarche à distance par courrier.

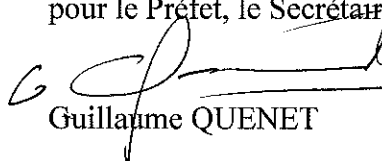
M. QUENET confirme que la préfecture bénéficie d'une situation plutôt favorable mais qu'il est important d'avoir le souci permanent de s'adapter. Il invite les membres du comité à donner leur avis à l'issue de cette première réunion.

### **Évolutions 2012**

En matière d'accueil des usagers, la principale évolution 2012 sera le réaménagement du hall de la préfecture.

M. QUENET donne rendez-vous aux participants du comité après l'audit externe de certification.

pour le Préfet, le Secrétaire Général



Guillaume QUENET