



PRÉFET DE LOIR-ET-CHER

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Affaire suivie par : Pascale SILBERMANN

Blois, le 20 juillet 2022

Contact : 06.07.96.67.60.

pascale.silbermann@loir-et-cher.gouv.fr

Qual-e-pref Comité Local des Usagers 27 juin 2022

Personnes présentes

François Pesneau, préfet de Loir-et-Cher

Nicolas Hauptmann, secrétaire général

Pierre-Louis SIRE, stagiaire de l'ENA

Hervé GUESTAULT, directeur du SGCD

Pascale SILBERMANN, sous-préfète, référente qualité

M. Christophe Marion, député

Chambre de commerce et d'industrie du 41, trésorière

M. BLOT, défenseur des droits

M. Thierry Benoist, président AMRF 41

Personnes absentes :

Députés :

-M. Marc FESNEAU

- M. Roger CHUDEAU

Conseil départemental 41

- APF France Handicap 41

- Association de prévention routière du 41

- Association des maires de France du 41

- Association des maires ruraux du 41

- Conseil national des professionnels de l'automobile 41

- Chambre de commerce et d'industrie du 41,

- Chambre des métiers et de l'artisanat du 41

- Comité départemental de la protection de la nature et de l'environnement 41

- Délégué du défenseur des droits

- EMMAÜS 41

- UFC Que Choisir 41

- Union départementale des associations familiales du 41

- Unité départementale de la Croix-Rouge du 41

Monsieur le préfet présente l'ordre du jour de la réunion en précisant que la préfecture a repris la démarche de qualification commencée avant le déclenchement de la crise du COVID en 2020.

Cette démarche s'inscrit dans un souci constant d'offrir aux usagers le service le plus performant, en tenant compte des nombreuses évolutions de la législation et de la multiplication de la dématérialisation des procédures.

L'ordre du jour est le suivant :

Présentation de la démarche Qual-e-pref :

- * les 8 modules métiers,
- * le module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur »
- * le module n°4 « relation avec les collectivités territoriales »
- * le périmètre de labellisation retenu et les dates d'audit,
- * les nouveautés de Qual-e-pref (par rapport à Qualipref 2.0).

Résultats des exigences qualité concernant :

- * les indicateurs qualité,
- * les enquêtes mystère et l'enquête de satisfaction,
- * les réclamations et les suggestions.

Présentation des courriels type pour avis

Communication du plan d'actions et informations sur l'amélioration des services existants de la préfecture

Questions / réponses

Périmètre de labellisation retenu par le Loir et Cher et calendrier :

Il concerne le module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » qui est obligatoire et le Module n° 4 « Relations avec les collectivités territoriales » qui a été choisi par le préfet. Ce choix a été validé par le ministère de l'Intérieur.

Avant la labellisation, deux audits internes et l'autre par la société SOCOTEC seront réalisés. Le premier aura lieu le 13 juillet 2022 et le second qui décidera de la labellisation, le 28 juillet 2022.

les nouveautés de Qual-e-pref (par rapport à Qualipref 2.0).

Pourquoi cette nouvelle démarche ?

Tout simplement parce que depuis plusieurs années les télé-procédures se sont multipliées, notamment celles pilotées par l'ANTS pour les CNI/passeports, les permis de conduire, les cartes grises,

Quant à l'information délivrée par le Serveur Vocal Interactif national (le 3400) renseignant sur les procédures liées aux titres (hors étrangers), il a été mis en place et il est nécessaire de le faire connaître pour aider les usagers.

Correspondant Qualité, groupes de travail (par thématique)

Des correspondants qualité, ont été nommés et des groupes de travail par thèmes ont été formés.

Ils ont été réunis au moins une fois afin de présenter le travail à réaliser et donner la liste des livrables attendus (auto-diagnostique, fiches de procédure et création d'outils de suivi)

Les résultats des exigences qualité

Ils se mesurent au travers d'indicateurs nationaux communs à toutes les préfectures et permettent de connaître les points forts et faibles et de trouver des pistes d'amélioration pour progresser. Sont ainsi présentés les indicateurs de la préfecture de Loir-et-Cher et les réponses apportées aux points faibles

Les enquêtes mystère et l'enquête de satisfaction, les réclamations et les suggestions.

L'enquête de satisfaction qui s'est déroulée du 18 novembre au 16 décembre 2021 a permis d'avoir un point sur le ressenti des usagers sur les différents services concernés par la démarche Qual-e-pref.

On constate beaucoup de points positifs, mais d'autres sont à améliorer. Il s'agit notamment des délais d'obtention d'un RDV pour les étrangers (52 % de satisfaction) . C'est pourquoi un plan d'actions a été enclenché pour corriger ces délais jugés longs.

De ce fait, l'adjointe au chef du bureau des étrangers a été recrutée, ainsi qu'une cheffe de section, et ceci dans un contexte de pandémie du covid19 qui touche à nouveau fortement le personnel du SMI. Des plages de RDV en ligne ont été rajoutées. Toutes ces mesures ont participé à l'amélioration de ce point dont on pourra mesurer son effet lors de la prochaine enquête de satisfaction.

Il est précisé que le nombre de jours pour la délivrance des titres Passeport et Cartes Nationales d'Identité est compté à partir du jour de rendez-vous en mairie.

Communication du plan d'actions

Les points les plus intéressants du plan d'action sont présentés et n'appellent pas de remarques particulières.

Questions / réponses

Madame Claudine MARTINS DE SOUSA demande comment les agents de la préfecture ont accueilli Qual-e-pref ?

Ce n'est pas la première labellisation que les préfectures mettent en œuvre.

Les fonctionnaires trouvent que cela met en valeur leurs savoirs faire et leur permet de progresser.

Monsieur BLOT souhaite savoir comment est connu le nombre de connexions au site internet de la préfecture . Les données sont données au travers d'un outil de gestion appelé PILOTE.

Aucune autre question n'est posée , le préfet remercie les participants de leur présence.