



# COMITE LOCAL DES USAGERS 31 MAI 2021



# Ordre du jour



- 1) Présentation de la démarche qual-e-pref
- 2) Présentation de la politique de qualité
- 3) Bilan des actions mises en place
- 4) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2021
- 5) Projets de courriers/courriels et de leurs modalités de gestion
- 6) Echange et recueil des suggestions des membres du comité local des usagers
- 7) Perspectives
- 8) Actualités
- 9) Questions diverses

# 1) La démarche qual-e-pref

- *La qualité, un engagement de la préfecture depuis plusieurs années :*

- 2012 Label interministériel Marianne



- 2014 Label qualipref



- 2015 label qualipref 2.0



- 2019/2021 en route pour la labellisation qual-e-pref prenant en compte la réforme PPNG avec la dématérialisation des titres



## 1) La démarche qual-e-pref

- Un nouveau référentiel qualité du réseau préfectoral pour un label visant :
  - à la qualité de l'accueil en préfecture, qu'il soit physique, téléphonique ou numérique
  - à un accès des usagers à des informations fiables et actualisées
  - la transparence dans les relations avec les usagers (identification des interlocuteurs, annonce des délais de traitement..)
  - prise en compte du point de vue de l'utilisateur

# 1) La démarche qual-e-pref

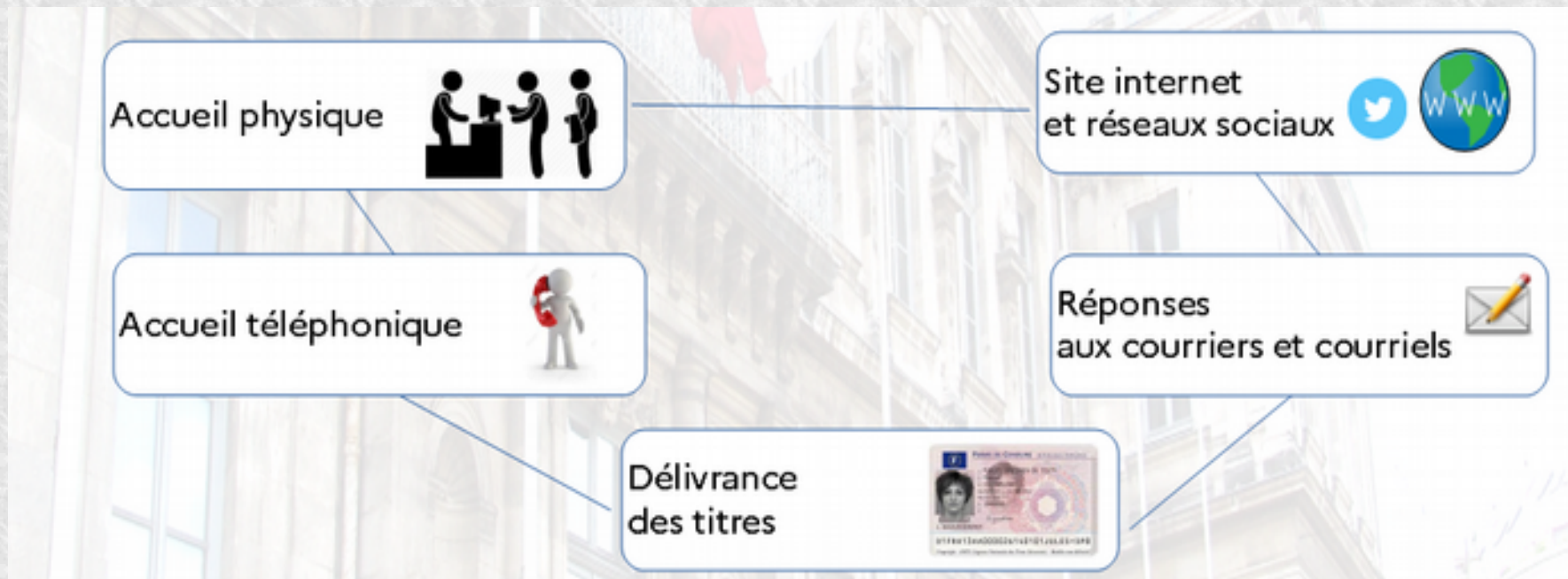


- En Isère, le choix a été fait de retenir les deux modules obligatoires :
  - **Module 1** : Relations générales avec les usagers (20 engagements)
  - **Module 2 (CERT)** : délivrance de titres hors titres étrangers : permis de conduire (3 engagements)
- La périmètre est limité aux services accueillant les usagers, (physique et téléphonique) ainsi que ceux du CERT et ceux en charge de la communication sur le site internet et les réseaux sociaux



# 1) La démarche qual-e-pref

## *Les domaines concernés par les engagements Qual-e-pref :*



# 1) La démarche qual-e-pref



- ***Les engagements concernent :***
  - L'accueil physique, téléphonique et numérique
  - Le site internet et les réseaux sociaux
  - Les réponses aux courriers et courriels
  - Les délais de traitement des titres
  - Le centre d'expertise des titres permis de conduire
  - La prise en compte de la voix de l'utilisateur
  - Le pilotage de la politique de qualité

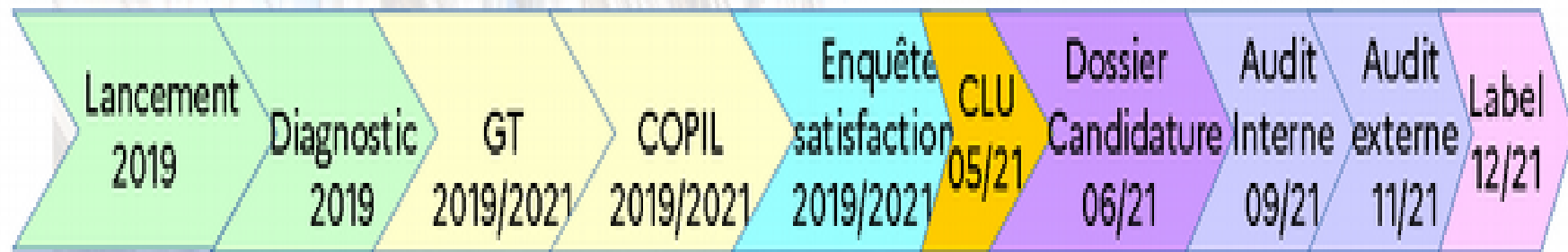


Les 23  
engagements

# 1) La démarche qual-e-pref

- **Le calendrier :**

→ Procédure de labellisation en cours avec échéance à fin 2021






# Echanges Questions/Réponses

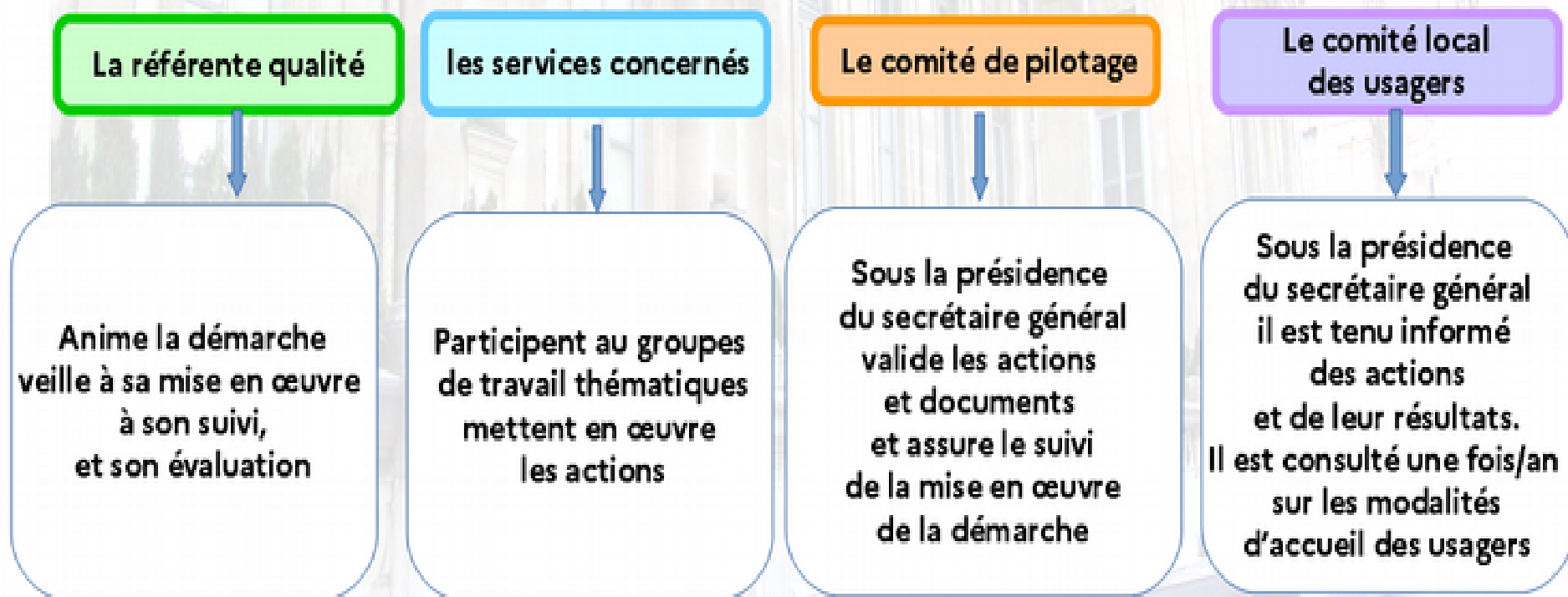


## 2) La politique de qualité de la préfecture

- ***La politique de qualité recouvre plusieurs volets :***
  - ***Des engagements forts en termes de qualité de service*** → 
  - ***Une gouvernance et un pilotage adaptés : référent qualité, groupes de travail , comité de pilotage***
  - ***Un autodiagnostic et un plan d'actions***
  - ***Une prise en compte de la voix de l'utilisateur : comité local usagers, enquête de satisfaction***
  - ***Un suivi et une évaluation irrégulière : indicateurs qualité, bilan annuel...***

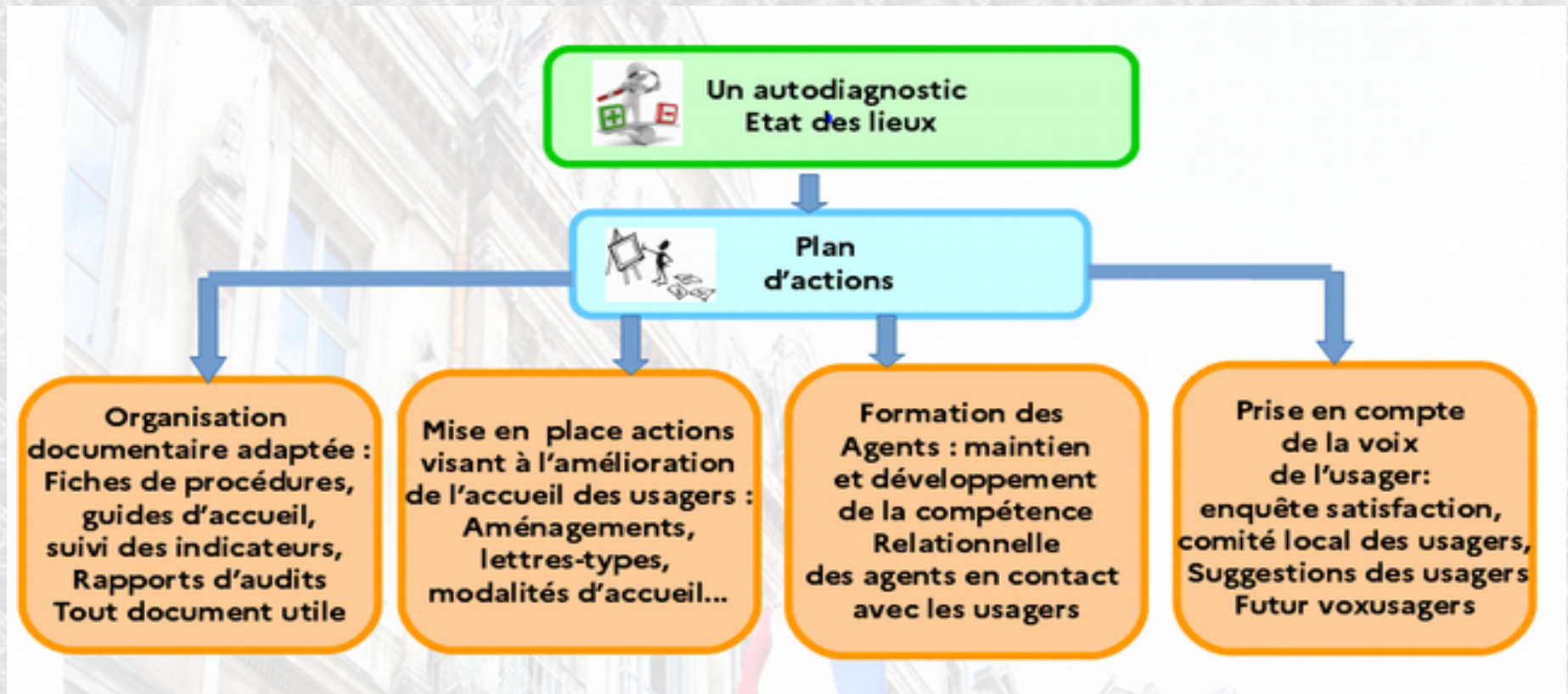
## 2) La politique de qualité de la préfecture

### Les acteurs clés et le pilotage e la démarche :



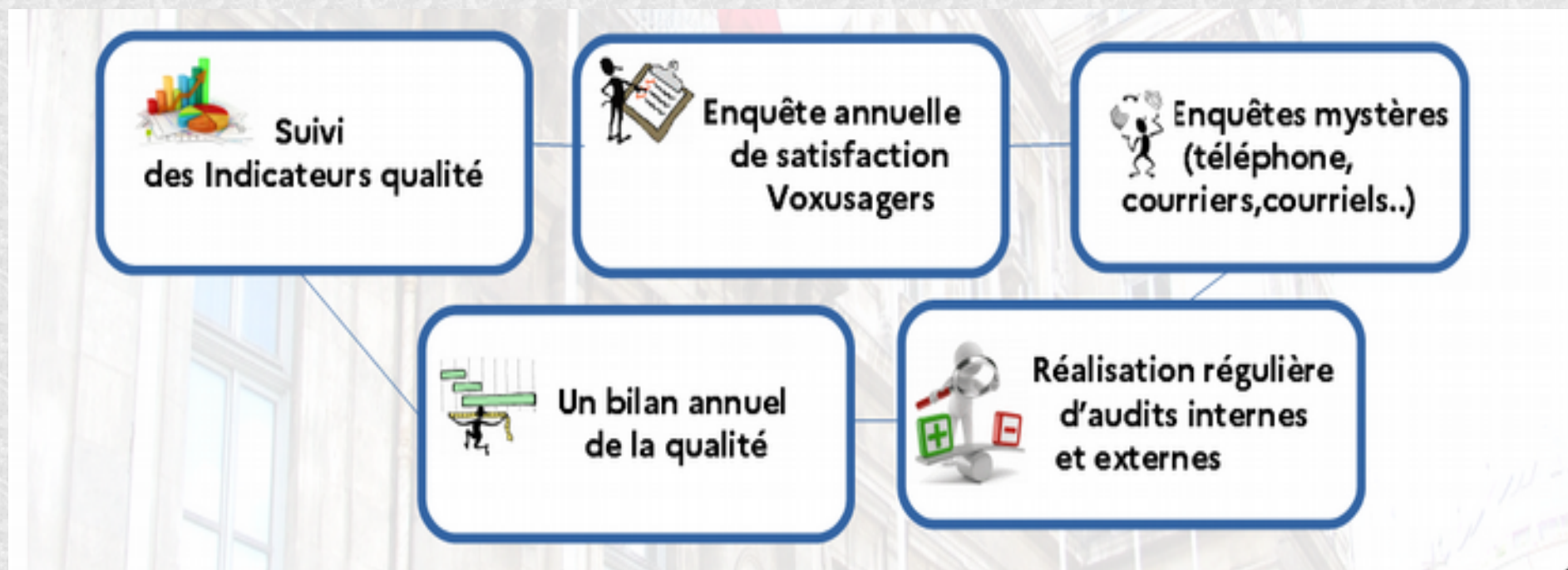
## 2) La politique de qualité de la préfecture

### • Le déploiement de la démarche



## 2) La politique de qualité de la préfecture

- Les vecteurs de l'évaluation de la démarche qualité



## 2) La politique de qualité de la préfecture

- La communication et l'implication des collaborateurs à la démarche qualité



### 3) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- *Depuis 2019 un certain nombre d'actions ont été engagées*
  - Mise en place de la démarche qual-e-pref, de sa gouvernance et engagement des travaux pour son déploiement en vue de l'obtention du label fin 2021
  - Mise en place d'une rubrique qualité sur le site internet des services de l'Etat
  - Réalisation de l'autodiagnostic et mise en place des groupes de travail thématiques
  - Mini-audits et enquêtes de satisfaction en 2019 et 2021

## 3) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité



- ***Réalisation de travaux d'aménagements du hall en 2019 et début 2020 :***
  - Remplacement des ascenseurs du hall et mise aux normes d'accessibilité
  - Création d'un espace « services » : Regroupement des services à l'usager « photocopies », « photomaton », distributeurs de boissons et snack.
  - Rénovation de l'espace d'attente et agencement du hall : changement des assises, réfection des guichets d'accueil, marquage de couleurs au sol permettant une meilleure orientation de l'usager.



### **3) Le bilan des actions mises en œuvre en matière de qualité**



- ***Poursuite des formations des agents exerçant des missions d'accueil en 2019 :***
  - Gestion des conflits à l'accueil (2 jours) : 4 agents
  - Sociologie des populations étrangères (2 jours)/2 sessions : 5 agents
  - Techniques d'accueil d'un public étranger (1,5 jours) – 5 sessions : 23 agents

Ainsi, en 2019, 32 agents ont pu bénéficier de formations destinées à améliorer leurs techniques d'accueil. 1 seul agent a pu en bénéficier en 2020, du fait de la crise



**PRÉFET  
DE L'ISÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Echanges Questions/Réponses



## **4) Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021**



## 5) Projets de courriers/courriels



- Conformément au référentiel qual-e-pref, des modèles d'accusés de réception et de lettres types ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriels/courriers de demandes d'informations générales et de suggestions-réclamations des usagers
- Ces modèles de courriels/courriers types doivent être soumis pour avis au comité local des usagers

## 5) Projets de courriers/courriels



Des modèles ont été rédigés pour faciliter la réponse aux courriels/courriers de demandes d'informations générales et de suggestions-réclamations

- Modèles d'accusés de réception type courriers/courriels et un pour les suggestions-réclamations
- 18 modèles types de réponses aux courriels et courriers des usagers relatifs à des demandes d'informations générales ont été rédigés

## 5) Projets de courriers/courriels



Intitulé
1) Permis de conduire
2) Permis de conduite International
3) Échange de permis de conduire étrangers
4) CIV (cartes grises)
5) CNI/passeports
6) Points numériques, espaces numériques et maisons France services
7) Relevé intégral et solde points PC
8) COMED/Récupération de points
9) Demande d'asile
10) Renouvellement attestation de demandeurs d'asile
11) Demande de naturalisation
12) Titres de séjour (1ère demande et renouvellement)
13) Titres de séjour étudiants scientifiques
14) Titres de séjour passeports de talents
15) Regroupement familial
16) Documents pour séjour/pré-accueil
17) Titres de voyage réfugiés
18) Associations

# Echanges Questions/Réponses Avis membres du CLU



## 6) Recueil des suggestions des membres du CLU en matière de qualité





## 7) Perspectives



- Enquête mystères en cours : accueil téléphonique et courriels
- Finalisation des outils et documents liés à la démarche qual-e-pref
- Elaboration du dossier de candidature pour fin juin
- Audit interne de fin septembre 2021
- Audit externe de fin novembre 2021
- Labellisation attendue pour fin 2021

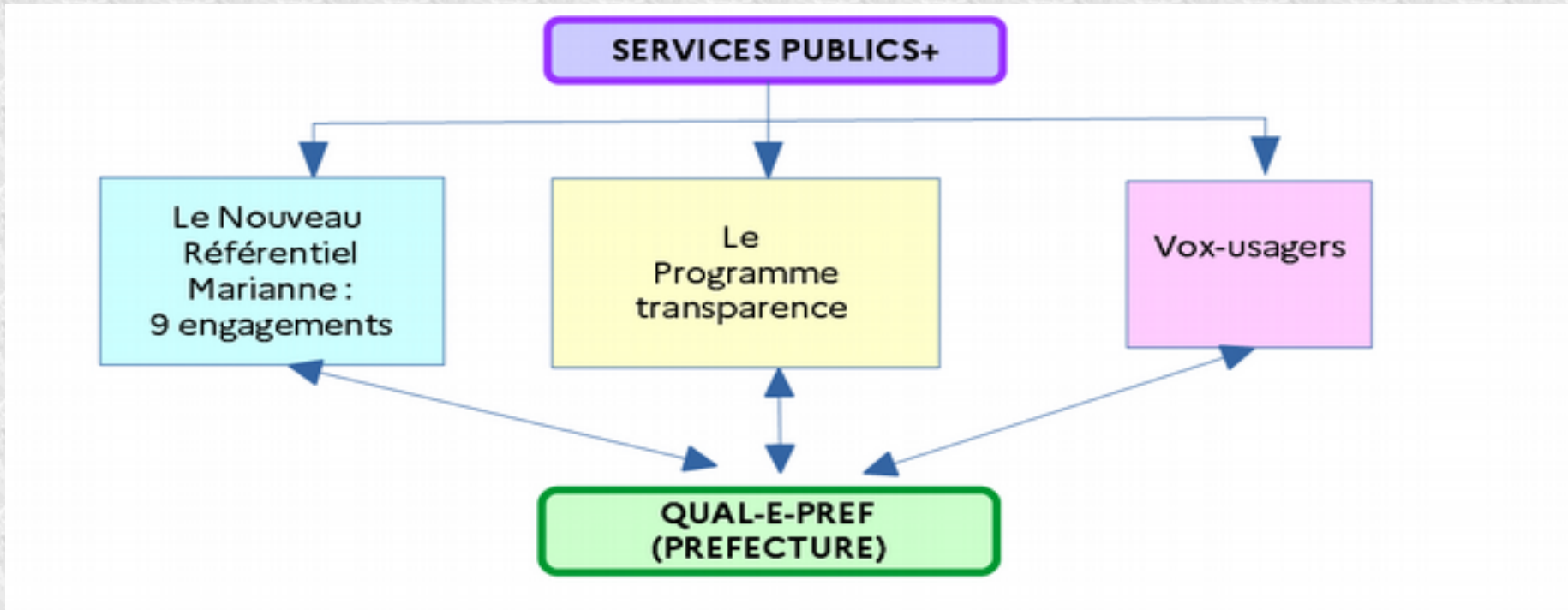
## 8) Actualités



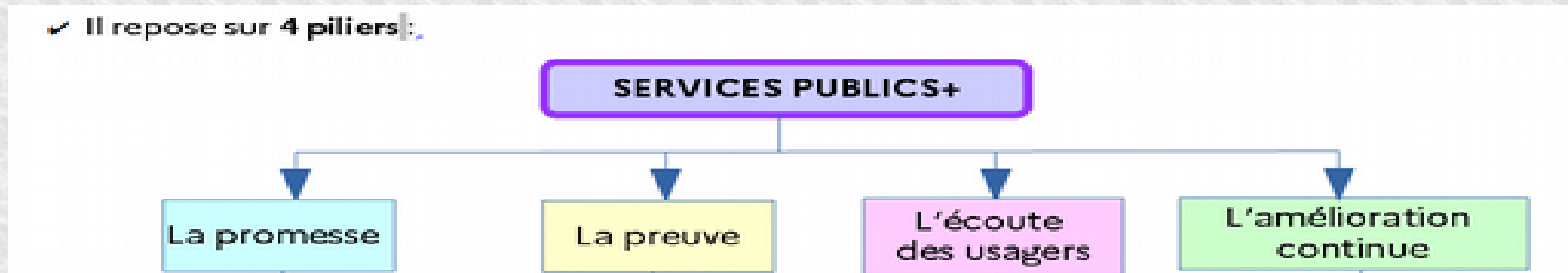
- Mise en place du dispositif services publics + qui pour la préfecture équivaudra aux engagements définis dans le cadre de qual-e-pref
- Dispositif d'amélioration continue des administrations publiques ; il est centré sur l'expérience « usagers » pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces et plus simples

**SERVICES  
PUBLICS+** 

## 8) Actualités



✓ Il repose sur 4 piliers :



## 8) Actualités



### → Les 9 engagements :

- 1) Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur
- 2) Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3) Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4) Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5) vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier
- 6) vous avez accès à nos résultats de qualité de services
- 7) Votre avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8) Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 9) Nous sommes écoresponsables

## 9) Questions diverses





**PRÉFET  
DE L'ISÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Merci de votre attention**

