

# Comité Local des Usagers Qual-e-Pref

---

**Vendredi 16 Octobre 2020  
11h30 en salle Jean Moulin**



Cellule performance et qualité



## Ordre du jour :

- Présentation de la nouvelle démarche qualité « Qual-e-pref »
- Présentation du rôle du Comité Local des Usagers (CLU)
- Point de situation sur l'état d'avancement de la démarche de labellisation Qual-e-pref
- Présentation de la dernière enquête de satisfaction
- Echanges entre les membres du CLU

# Présentation Qual-e-Pref :



## Qu'est ce que c'est ?

C'est un label qualité propre au Ministère de l'Intérieur qui se substitue à Qualipref2.0.

Un label de qualité est un moyen d'information du public sur les propriétés et les qualités objectives d'un ouvrage, d'un environnement, d'une information, d'un bâtiment, d'une procédure ici d'un service rendu aux usagers en répondant à un référentiel comportant des engagements et des sous-engagements.

## Comment obtenir ce label ?

- Avoir un accueil courtois et attentif
- Organiser des enquêtes de satisfaction
- Relever les délais de réponses aux courriels et courriers de demande d'information générale
- Relever les délais de réponses aux réclamations
- Organiser un comité des usagers
- Répondre au besoin d'information via internet
- Répondre à une demande croissante de démarches administratives en ligne

## Pourquoi une labellisation ?

### Pour les usagers :

- Avoir un accueil de qualité
- Obtenir avec facilité les informations
- Pouvoir réaliser des démarches en ligne
- Mesurer leur satisfaction avec les enquêtes de satisfaction
- Les impliquer dans la politique qualité avec le comité des usagers
- => L'objectif : Une amélioration continue des services rendus aux usagers et l'accroissement de leur satisfaction.

### Pour les agents :

- Moderniser les pratiques
- Être formé régulièrement
- S'exprimer sur leur retour d'expérience et valoriser leurs initiatives permettant d'améliorer la qualité du service
- => L'objectif : Reconnaître le travail de qualité prodigué par les agents

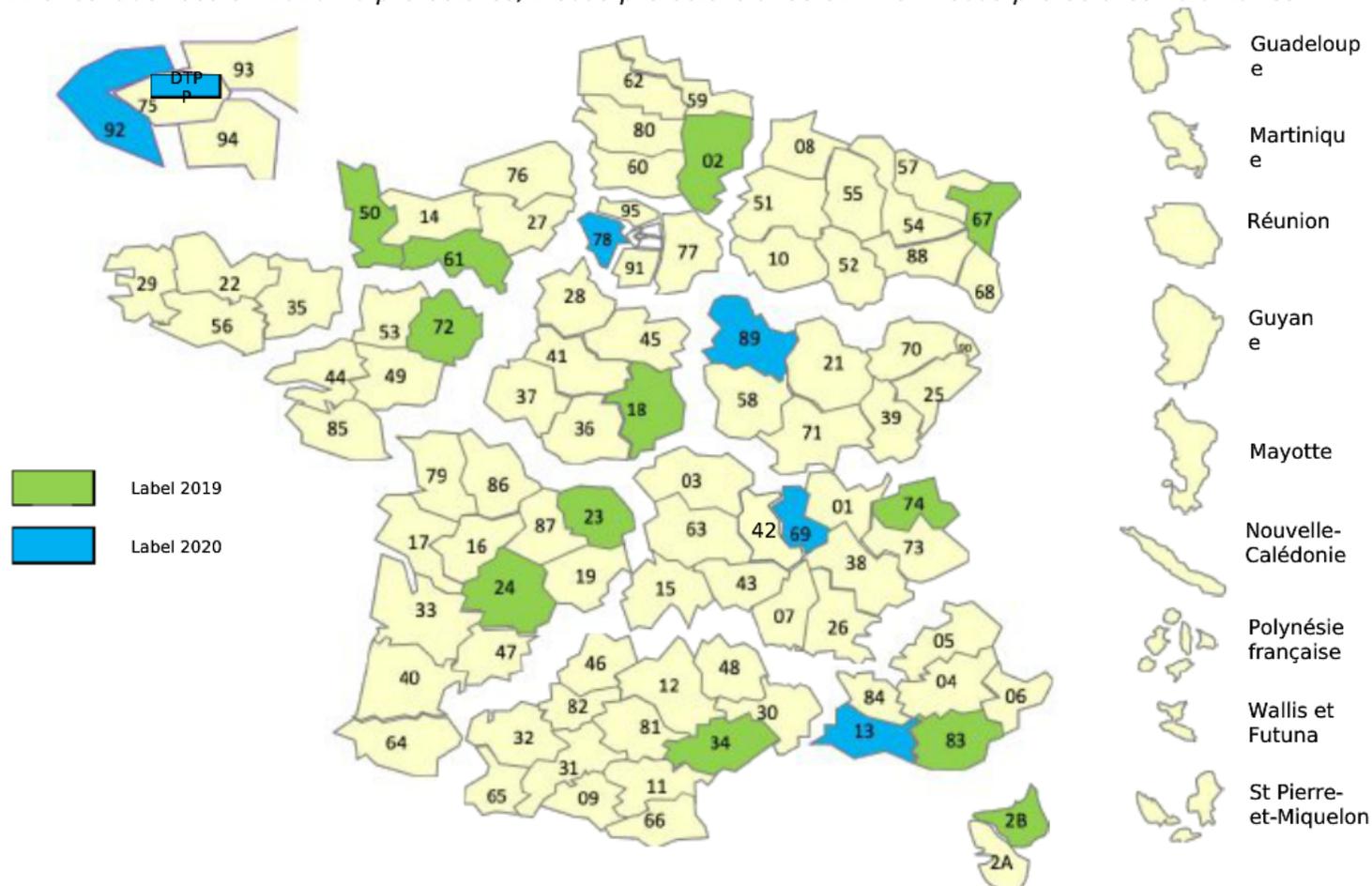
# Cartographie des préfectures labellisées :



## Cartographie des labels Qual-e-pref

17 sites labellisés en 2019 : 12 préfectures et 5 sous-préfectures volontaires

11 sites labellisés en 2020 : 6 préfectures, 1 sous-préfecture avec CERT et 4 sous-préfectures volontaires



# Le référentiel propose 7 modules dont 2 sont obligatoires – choix envisagés de la Préfecture :



Module 1  
Obligatoire :  
Relation générale  
avec les usagers

Module 2  
Obligatoire :  
CERT Permis de conduire  
Délivrance de titres  
(hors étrangers)

Module 3 :  
Délivrance des titres  
étrangers

Module 5 :  
Polices administratives  
liées à la sécurité

Module 7 :  
Communication d'urgence  
en cas d'évènement majeur

Module 4 :  
Relation avec les  
collectivités territoriales

Module 6:  
Coordination des politiques  
publiques

**Pour une démarche qualité maximale, la préfecture de l'Essonne envisage de demander une labellisation pour l'ensemble des modules.**

# Sous-préfecture d'Etampes :



Module 3 :  
Délivrance des titres  
étrangers

Module 1  
Obligatoire :  
Relation générale  
avec les usagers

Module 5 :  
Polices administratives  
liées à la sécurité

Module 6:  
Coordination des politiques  
publiques

# Sous-préfecture de Palaiseau :



Module 1  
Obligatoire :  
Relation générale  
avec les usagers

Module 3 :  
Délivrance des titres  
étrangers

Module 6:  
Coordination des politiques  
publiques

# Qual-e-Pref



## Quel est le rôle du Comité Local des Usagers (CLU) ?

Le comité se réunit au moins une fois par an et traite les sujets suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère),
- présentation des réclamations et des plans d'action,
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers,
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture et des sous-préfectures.

En Essonne, le CLU est commun pour la préfecture, la sous-préfecture d'Etampes et la sous-préfecture de Palaiseau.

# Composition du CLU en Essonne :



Composition du CLU	Structures :
Associations de consommateurs	CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie Les Ulis – CA Paris Saclay
	CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie Athis Juvisy Savigny
Associations des usagers	APF France Handicap – Délégation de l'Essonne
	CIMADE Evry-Courcouronnes
	CIMADE Massy
Associations de professionnels	Conseil National des Professions de l'automobile (CNPA)
Collectivités territoriales	Union des Maires de l'Essonne (UME)
Préfecture et sous-préfectures	Membres du COPIL
Services déconcentrés	Office Français de l'immigration et de l'intégration (OFII)
Invités à l'initiative de la préfecture ou sous-préfecture	Délégués local du défenseur départemental des droits
	Maison France services
	PIMMS Evry-Courcouronnes

# Planification Qual-e-Pref

- Juin- Août 2020** => Composition du COPIL
- ORGANISER**
- => Désignation des correspondants qualité
  - => Détermination des modules et périmètres «officialisés»
  - => Composition du CLU
  - => Création d'un lien intranet « Qual-e-Pref » sur l'intranet pour information des agents
  - => Réalisation des auto-diagnostic des services
- Sept- nov. 2020** => Bilan des Auto-diagnostic des services
- EVALUER**
- => Élaboration du plan d'action
  - => Conduite de réunions en groupe de travail
  - => Réunion CLU pour présentation Qual-e-Préf et attentes de la commission
- Nov- mi-janvier 21** => Mise en œuvre du plan d'actions
- METTRE** => Création tableau de bord des indicateurs et mise en place
- En OEUVRE** => Enquêtes mystères et enquêtes satisfaction des usagers
- Février-Mars 2021** => Comité local des usagers (CLU) présentation résultats enquêtes et présentations des courriers- courriels types
- FAIRE UN** => Bilan annuel
- BILAN** => Présentation du bilan en Comité technique



# Planification Qual-e-Pref



**Mars- Avril 2021**

**SE FAIRE** => Audit interne  
**AUDITER** => Actions correctives  
=> COPIL pour audit externe

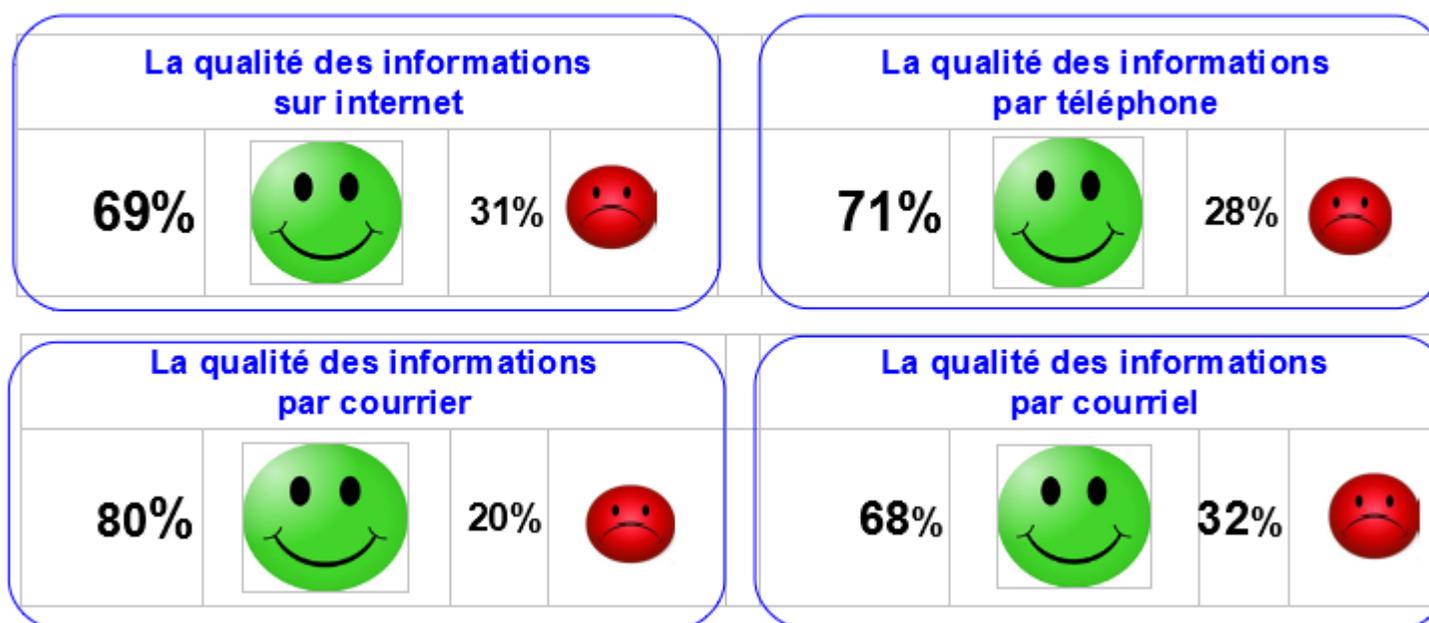
**Mai-juin 2021** => Audit Externe  
(projet envisagé)

**COMMUNIQUER** => Aux agents - au fil de l'eau  
=> Aux usagers – des bilans CLU et de la labellisation  
=> A la presse – à la labellisation

# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la préfecture d'Evry :

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le mardi 11 juin et le vendredi 21 juin 2019, auquel 141 usagers ont répondu.

## 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers



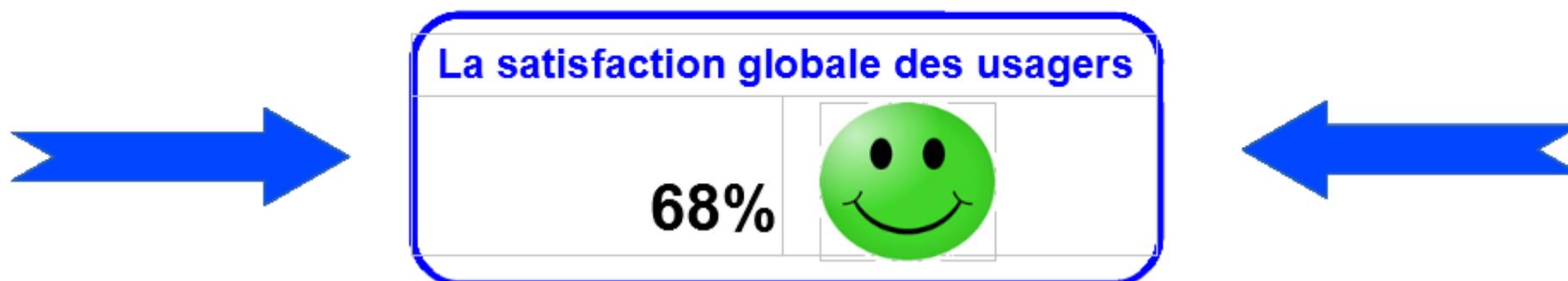
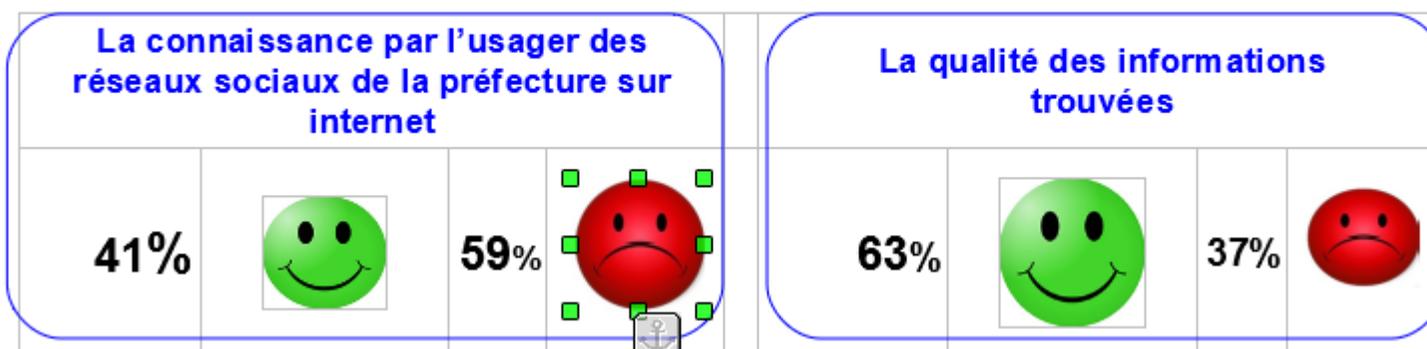
# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la préfecture d'Evry :

## 2. La qualité de l'accueil physique des usagers



# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la préfecture d'Evry :

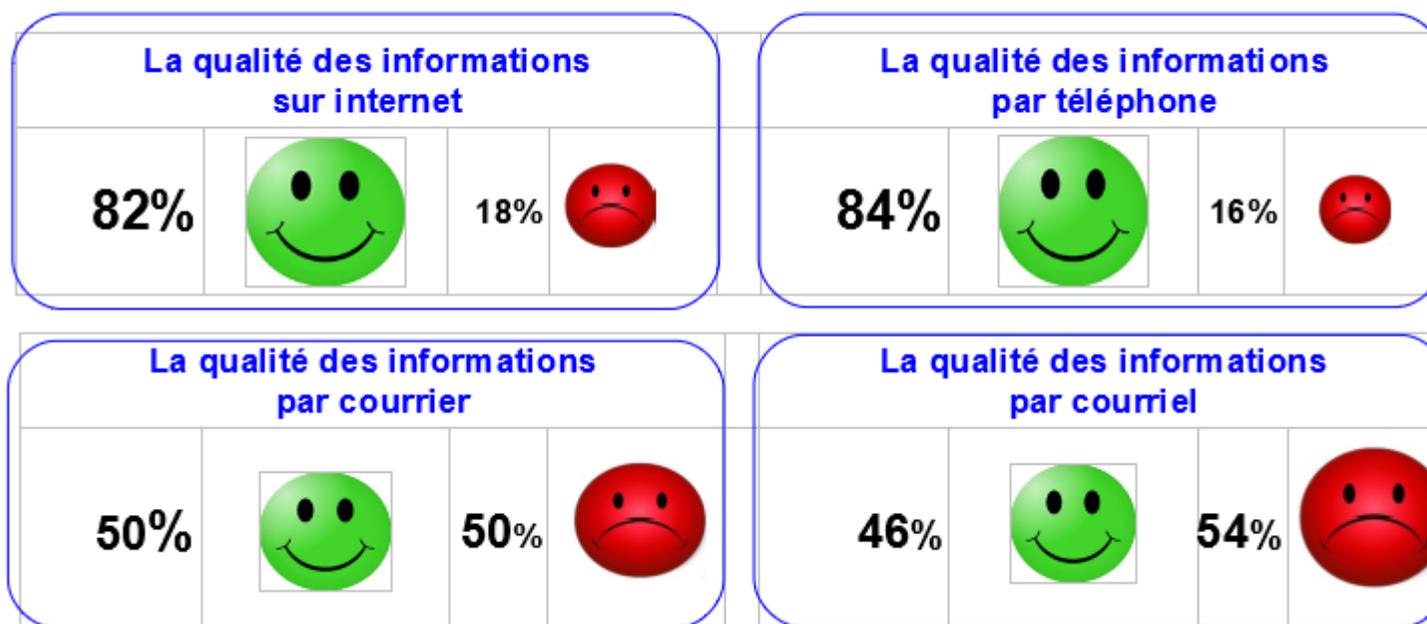
## 3. La qualité de la communication de l'État en Essonne



# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture d'Etampes :

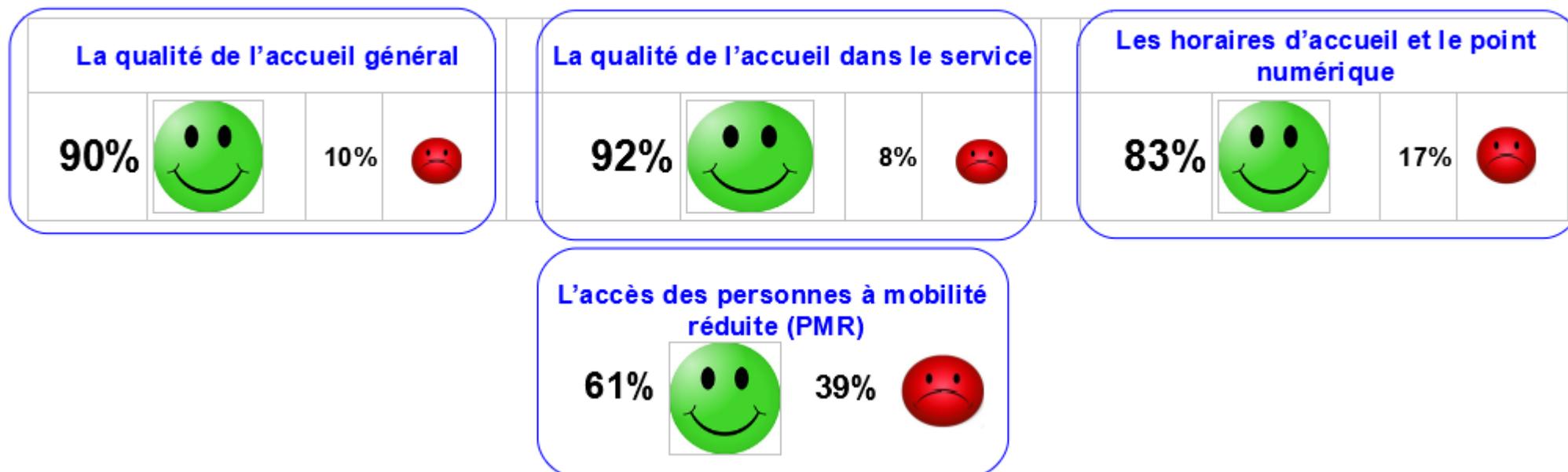
Un questionnaire a été mis à disposition entre le mardi 11 juin et le vendredi 21 juin 2019, auquel 43 usagers ont répondu.

## 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers



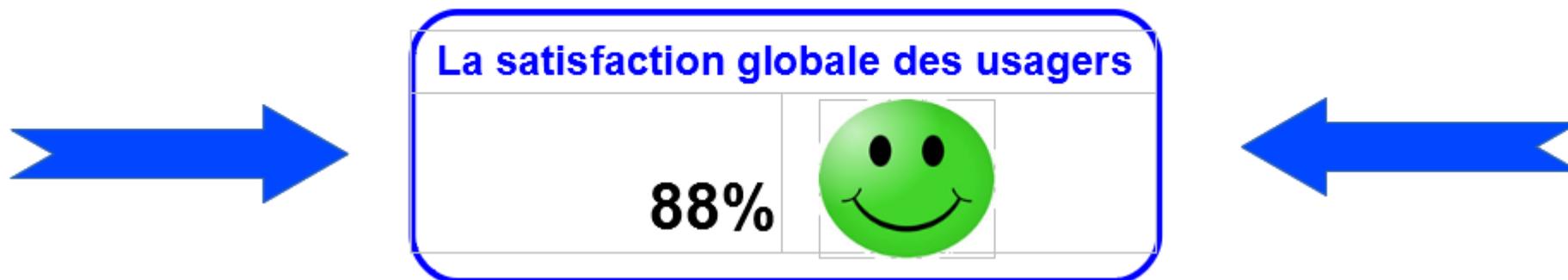
# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture d'Etampes :

## 2. La qualité de l'accueil physique des usagers



# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture d'Etampes :

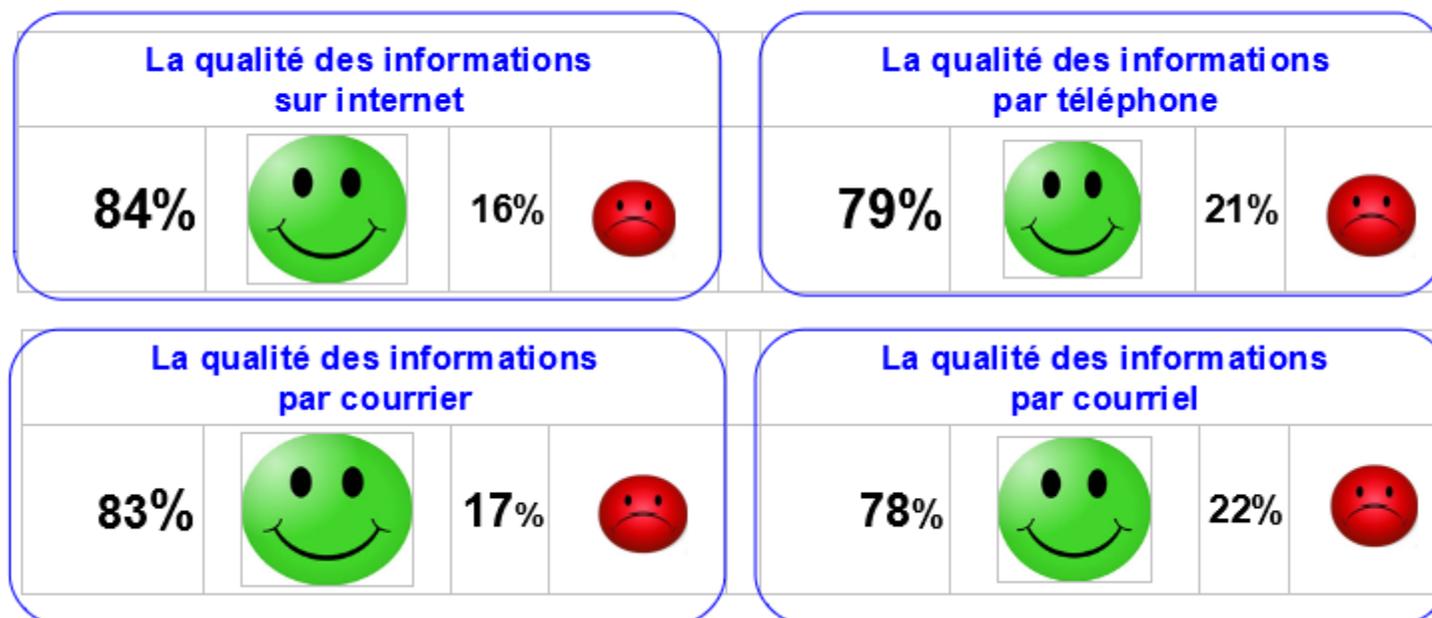
## 3. La qualité de la communication de l'État en Essonne



# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture de Palaiseau :

Un questionnaire a été mis à disposition entre le mardi 11 juin et le vendredi 21 juin 2019, auquel 270 usagers ont répondu.

## 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers



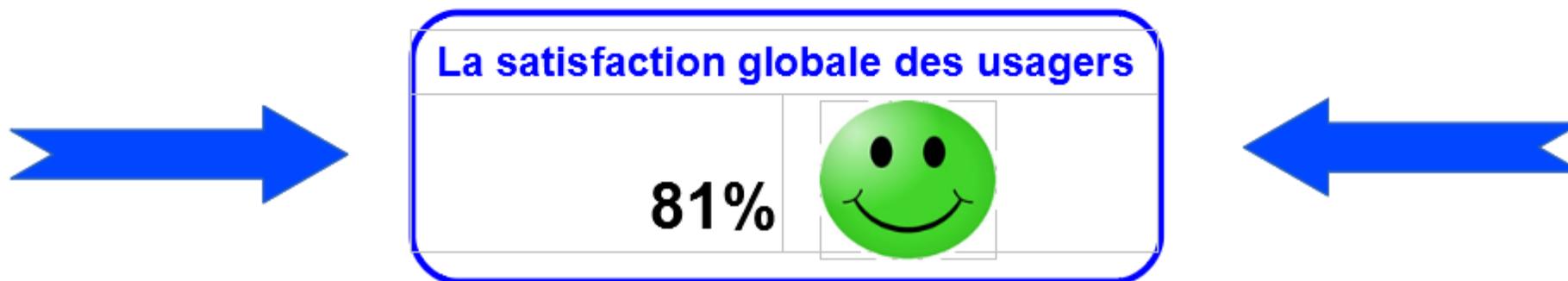
# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture de Palaiseau :

## 2. La qualité de l'accueil physique des usagers



# Bilan de la dernière enquête satisfaction des usagers à la sous-préfecture de Palaiseau :

## 3. La qualité de la communication de l'État en Essonne





# Echanges avec le Comité Local des Usagers



**Merci pour votre attention**



**Annexe :**  
**Engagements par module**  
**du référentiel Qual-e-Pref**

# Les engagements Qual-e-Pref



## Module 1 : Relation générale avec les usagers

### **DISPOSITIONS GENERALES :**

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

### **ACCUEIL PHYSIQUE :**

5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

### **TELEPHONIE :**

8. Un serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un SVI national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente



## Module 1 : Relation générale avec les usagers

### **SITES INTERNET :**

11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
13. Nous facilitons vos démarches en lignes grâce à une offre de service numérique
14. Plus particulièrement nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

### **COURRIERS ET COURRIELS :**

16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
18. Nous assurons la tracabilité de nos courriers-courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.



# Module 1 : Relation générale avec les usagers

## **RESEAUX SOCIAUX :**

19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



## Module 2 : Délivrance de titres (hors étrangers)

21. Vous êtes contactés en cas d'incomplétude de votre dossier
22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

## Module 3 : Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers



24. Nous mettons en place, si nécessaire un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente
25. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier
26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne
27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet
28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
29. Nous vous informons par voie dématérialisée de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux
30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
31. Nous nous adaptons à vos contraintes
32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres
33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée
34. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée



## Module 4 : Relations avec les collectivités territoriales

- 34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- 36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 37. Un rdv est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande



## Module 5 : Polices administratives liées à la sécurité

- 38. Une information sur le traitement de votre demande
- 39. Nous mettons à votre disposition le cas échéant, des téléprocédures
- 40. Un rdv peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande



## Module 6 : Coordination des politiques publiques

41. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale
42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique
43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux
44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État en matière d'emploi
45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale
46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville (engagement optionnel)



## Module 7 : Communication d'urgence et cas d'événement majeur

47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
48. En moins d'une heure après activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
50. En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet