

PRÉFET DE LA MANCHE

Secrétariat général
Contrôle de gestion
Affaire suivie par Vanessa Lambert
Tél. : 02 33 75 46 23
vanessa.lambert@manche.gouv.fr

Compte-rendu de réunion	
COMITE LOCAL DES USAGERS DE LA PREFECTURE	
Date : 01/10/2013	Horaires : 14 heures 30
	Lieu : Salle Henri Cornat
Président	M. le Secrétaire général
Organisateur	Responsable QUALIPREF
Rédacteur du CR	Responsable QUALIPREF
Participants	<p>Représentants des usagers : M. Hébert, association UFC Que choisir M. Gourier, M. Bertaut, Association des Paralysés de France (APF) M. Rivière, Comité technique départemental de la Consommation de la Manche (CTDC)</p> <p>Représentants de la Préfecture : M. Marot, Secrétaire général de la Préfecture, M. Clerc, Directeur des libertés publiques et de la réglementation M. Fyad, chef du bureau de la citoyenneté et des étrangers M. Lefèvre, chef du bureau de la circulation M. Caillet, chef du bureau des moyens de fonctionnement et de la logistique M. Darroux, Service Départemental des systèmes d'information et de communication Mme Caillet, adjointe au chef du bureau de la coordination des politiques publiques et de la coordination interministérielle Mme Lambert, responsable QUALIPREF</p>
P.J.	diaporama, guide permis de conduire
I - Point d'étape sur la démarche QUALIPREF (cf. diaporama joint page 2)	
<p>Après un tour de table, Mme Lambert rappelle que le label QUALIPREF 2 vise à garantir la qualité du service rendu aux usagers. Les engagements correspondent au référentiel Marianne pour l'accueil général et couvrent un module optionnel, spécifique aux métiers des préfectures, la communication d'urgence en cas d'événement majeur pour la Préfecture de la Manche.</p> <p>L'AFNOR a accordé le label QUALIPREF 2 à la Préfecture de la Manche le 28 juin dernier, pour une période de 3 ans durant laquelle les services de la préfecture seront toutefois soumis à des audits de suivis annuels.</p>	
II –Restitution des visites des usagers de la Préfecture (cf. diaporama pages 3-4)	
<p>La labellisation de la Préfecture a été obtenue, grâce, notamment, aux contributions des représentants des usagers. M. Caillet précise que la réfection de la salle Montalivet, initialement programmée cet automne, sera réalisée sous réserve des crédits disponibles.</p> <p>M. Gourier souhaite savoir si un budget est prévu pour rendre le bâtiment de la Préfecture accessible, conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, et</p>	

si une programmation a été réalisée pour respecter l'échéance de 2015.

M. le Secrétaire général indique que les travaux de la préfecture sont à la charge de plusieurs budgets. Le budget opérationnel de programme (BOP) 307 « administration territoriale » diminue chaque année. Le BOP 333 qui recouvre les travaux à la charge du locataire, reste stable mais comprend les fluides. Enfin, le BOP 309, pour les travaux lourds, est régionalisé : la Préfecture est donc en concurrence avec les autres préfectures de la région.

M. Gourier estime que la 1^{ère} urgence concerne les rampes d'escalier et la signalétique.

M. Caillet précise que les rampes ont été prolongées mais qu'il n'est pas possible, selon la commission de sécurité, d'ajouter une rampe au milieu de l'escalier, pour ne pas créer un obstacle en cas d'évacuation. M. le Secrétaire général considère en effet que la sécurité prime sur l'accessibilité. Il demande toutefois que la commission soit de nouveau saisie, puisque la loi prévoit que les ERP soient rendus accessibles.

M. Rivière signale qu'il a emprunté l'ascenseur du bâtiment préfecture mais qu'il n'a pu accéder au 3^{ème} étage, le bouton étant inopérant. On lui a confirmé, arrivé au 2^{ème} étage, que cet ascenseur ne dessert pas le 3^{ème} étage. M. le Secrétaire général demande qu'un avertissement soit affiché dans l'ascenseur.

M. Gourier rappelle que la signalétique doit être revue globalement. Mme Lambert signale que des efforts ont été faits, avec des affiches (blanc sur fond bleu) pour signaler l'ascenseur. Par ailleurs, 2 totems vont être mis en place, l'un sur le parking de la préfecture, pour indiquer la DDFIP et le bâtiment préfecture et ses services, l'autre devant le bâtiment préfecture pour indiquer les services et les horaires. M. Gourier insiste sur l'importance de la lisibilité et propose qu'un code couleur par service soit adopté, pour être ensuite décliné dans les services.

M. Marot demande que la maquette des totems soit transmise aux membres du CLU.

III – Résultats des délais de délivrance de titres (diaporama pages 5 à 7)

Au regard des délais de délivrance du titre passeport, M. Hébert souhaite savoir s'il existe une procédure d'urgence. M. le Secrétaire général indique que cette procédure est très exceptionnelle, car elle coûte cher (il faut une heure de temps agent pour confectionner un passeport d'urgence). M. Fyad précise les situations exceptionnelles qui peuvent y ouvrir droit : motifs impératifs de santé, professionnels ou circonstances humanitaires impérieuses.

M. Hébert signale certains délais incompressibles, dont il a été victime et qui pourraient facilement être évités par l'administration (ex : présentation d'un titre à la signature après l'heure des signatures). M. Lefèvre explique qu'il n'y a plus de signature de titres pour le SIV, les permis de conduire, les passeports : il s'agit d'une validation informatique. Les seuls délais incompressibles sont liés à l'heure de dépôt du courrier mais sont inévitables. Les dossiers sont traités dans l'ordre d'arrivée.

M. le Secrétaire général rappelle le contexte particulier des permis de conduire. Une application nationale, FAETON, devait être déployée dans toutes les préfectures. Compte tenu de certaines difficultés constatées lors de l'expérimentation dans plusieurs préfectures pilotes, le déploiement est retardé. L'application existante, le système national des permis de conduire, a donc dû être adapté pour permettre, à compter du 19 janvier 2013, d'intégrer les nouvelles catégories de permis, puis, à compter du 16 septembre dernier, de délivrer le nouveau permis européen sécurisé au format carte de crédit. M. Lefèvre précise que depuis cette date, l'édition du titre est réalisée à l'imprimerie nationale, après numérisation du dossier dans un centre technique. Un nouveau cerfa (06) a été mis en place, qui est fréquemment rejeté par le centre technique de numérisation pour des motifs de non conformité formelle, ce qui allonge les délais. Une détérioration des délais est par conséquent prévisible.

M. Hébert souhaite connaître les taux de rejet mais il n'existe pas de statistique précise sur le sujet. Un point de situation sera fait lors du prochain CLU.

IV – Examen du guide de la rédaction et des courriers types de la préfecture

M. Rivière fait état de 2 fautes à corriger dans le guide de la rédaction.

M. Gourier demande que la formule « sous le présent timbre » soit supprimée des courriers types car elle est susceptible de ne pas être comprise par les usagers.

M. Lefèvre précise que les formulaires de demande de permis, qui avaient été soumis à l'examen des représentants du CLU, dont la réunion était prévue avant l'été, sont obsolètes avec le passage à FAETON (nouveaux CERFA). M. Lefèvre transmettra toutefois le guide qu'il a rédigé pour les usagers.

Conclusion

La prochaine réunion du CLU aura lieu au 1^{er} trimestre 2014 pour examiner, notamment, les résultats de l'enquête de satisfaction et des appels mystères qui vont être lancés dans les semaines qui viennent. Un bilan global de l'année 2013 pourra être réalisé (indicateurs qualité, réclamations).

Mme Lambert ajoutera sur le site internet l'adresse électronique des associations représentantes des usagers au CLU pour leur permettre de les contacter, le cas échéant.

Pour la Préfète,
Le Secrétaire général


Christophe MAROT