

**Q
U
A
L
I
P
R
E
F**

**Comité local des usagers
« QUALIPREF »**

Réunion du 1er octobre 2013

Point sur la démarche de labellisation

- ❖ Audit interne : 13 mai 2013 – aucune non conformité relevée, suggestions d'axes de progression
- ❖ Audit initial : 20 juin 2013 – constatation des améliorations apportées
- ❖ Attestation de labellisation délivrée par AFNOR certification le 28 juin 2013
- ❖ Audit de suivi annuel prévu le 20 juin 2014
- ❖ Prochaine échéance : renouvellement de l'enquête de satisfaction usagers, réunion du comité de suivi

Visites du hall d'accueil de la Préfecture par les représentants des usagers

Visites réalisées les 18, 19 et 22 mars 2013

A la suite de ces visites

❖ des réalisations ont concouru au résultat favorable de l'audit :

- choix d'un panneau suspendu pour matérialiser la zone confidentialité
- bandes d'éveil à la vigilance posées en haut des escaliers
- signalétique modifiées avec des couleurs contrastées
- logo WC handicapés ajouté sur la porte des toilettes
- ajout d'un panneau « veuillez prendre un ticket ou vous adresser à l'accueil »

QUALIPREF

❖ des propositions ont été retenues pour une réalisation ultérieure, sous réserve des moyens budgétaires et de la programmation des travaux

-contraste de couleur des prises électriques, interrupteurs, contours de porte et de tout obstacle

-prolongement des rampes d'accès

-réfection de la salle de réunion Montalivet (automne 2013)

❖ des propositions n'ont pas pu être retenues :

-déplacement de la banque d'accueil, transfert du distributeur de tickets face aux escaliers pour éviter que les usagers soient « aspirés » par les escaliers (problème de sécurité)

-mise en place d'une machine à café (moquette)

Les délais de traitement des titres en Préfecture

code	libellé	Résultat 2011	Résultat 2012	Résultat T1 2013	Résultat T2 2013	Résultat cumulé 2013	Objectif 2013	Position / objectif	Résultat national	Position / national
IM341	Délai de traitement du titre "Carte Nationale d'Identité" (en jours)	1,91	4,20	8	7,7	7,9	8	😊	9,6	😊
IM342	Délai de traitement des demandes de passeports biométriques en préfecture et sous-préfecture (en jours)	1,13	4,7	5,6	8,4	6,9	5	😞	6,9	😞
IM351	Délai de mise à disposition des passeports biométriques		13,00	14,2	17	15,5	15	😞	13,7	😞
IM322	Délai de traitement des demandes de titre ou d'immatriculation SIV en temps réel (en mn)	38	22	25	30	28	40	😊	30,7	😊
IM344	Délai de traitement des opérations SIV en temps différé (en jours)	10,5	2,30	8,2	13,4	10,7	7	😞	7	😞

Les délais de traitement des titres en Préfecture

code	libellé	Résultat 2011	Résultat 2012	Résultat T1 2013	Résultat T2 2013	Résultat cumulé 2013	Objectif 2013	Position / objectif	Résultat national	Position / national
IM352	Délai de traitement du titre "Permis de conduire" en temps différé (en jours)	17,29	12,8	28,91	25,08	26,7	13	☹	15,3	☹
IM345	Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour	44	47	52	92	76	70	😊	106	😊
IM346	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour	25	20	21	26	24	30	😊	40	😊
IM347	Délai de traitement d'instruction des demandes de naturalisation par décret	197	371	385	287	321	300	☹	193	☹

Les délais de traitement des titres en Préfecture

Les faiblesses identifiées ont donné lieu à des actions d'amélioration :

- ❖ Amélioration des délai SIV en temps différés : 5 jours en juin, 6.4 jours en juillet
- ❖ Mise en place de renfort sur les permis de conduire : 15.7 jours en juillet.
- ❖ Utilisation de leviers du Lean sur les naturalisations : diminution du délai de traitement, de 435 jours en janvier à 197.8 jours en août (à confirmer par le MI).