

Préfecture du Nord

Direction  
des politiques publiques

Mission d'appui au pilotage de la  
performance

Affaire suivie par :  
Justine MARMOUSEZ  
Tél : 03 20 30 52 57

[justine.marmousez@nord.gouv.fr](mailto:justine.marmousez@nord.gouv.fr)

Lille, le 24 JUIN 2015

### Comité Local des Usagers Compte-rendu de la réunion d'installation du 15 juin 2015 à 14h30

Sous la présidence de Monsieur Gilles BARSACQ, secrétaire général de la préfecture du Nord,

#### Etaient présents pour la préfecture du Nord :

- Monsieur Guillaume THIRARD, secrétaire général adjoint
- Madame Eliane DEL DIN, Directrice de la réglementation et des libertés publiques (DRLP)
- Monsieur Christophe DEBEYER, directeur de l'immigration et de l'intégration (DII)
- Madame Laurence SAUNIER, responsable du service des relations avec les usagers (DIFRHEM)
- Monsieur Nicolas DHELLEMES, chef du bureau de la citoyenneté (DRLP)
- Monsieur Romain AUDOUX, SGAMI et chef de projet qualité à la préfecture du Nord à partir du 6 juillet 2015 (DIPp)
- Madame Anne-Marie LEROY, chef du bureau des affaires signalées et des distinctions honorifiques (cabinet)
- Madame Caroline JACQUET, élève attachée (DIFRHEM)
- Monsieur Damien FARDEL, élève attaché (cabinet)
- Madame Justine MARMOUSEZ, élève attachée (DIPp)

#### Etaient présents pour les associations d'usagers et de professionnels :

- Monsieur Henry-Luc SPRIMONT, représentant de la chambre régionale des métiers et de l'artisanat
- Monsieur Robert BREHON, président d'UFC Que Choisir Nord – Pas-de-Calais
- Monsieur Fabien DEGAND, président départemental du Conseil National des Professions de l'Automobile Nord-Pas de Calais / Picardie
- Monsieur Philippe FEMINIS, représentant de l'UDAF du Nord
- Monsieur Philippe DUTRIEU, directeur général d'Automobile Club Nord
- Monsieur Jacques NEASSENS, président de l'association Emmaüs AIDA
- Madame Peggy BETREMIEUX, représentante de la chambre de commerce et d'industrie Grand Lille
- Monsieur Jean-Jacques FIEMS, délégué du défenseur des droits du Nord

#### Etaient présents pour les collectivités territoriales :

- Monsieur Michel COLIN, Maire de Lannoy et Vice-Président de la Métropole Européenne de Lille
- Monsieur Stéphane JUMEAUX, Maire de Saint Vaast en Cambrésis

### Etaient excusés :

- Monsieur Serge BOULANGER, directeur de cabinet
- Madame Dominique JUHEL, directrice des relations avec les collectivités territoriales (DRCT)
- Madame Bernadette LAURENTY, représentante de l'Association des Paralysés de France
- Monsieur Jean-Claude MESSAGER, Maire de Lecelles
- Monsieur Henri QUONIOU, Maire de Saint-Souplet

## **Introduction**

Monsieur le secrétaire général a introduit la séance en remerciant les participants de leur présence à cette première réunion du Comité Local des Usagers.

La qualité de l'accueil est une préoccupation quotidienne des services de préfecture. Les modifications des horaires et l'accueil des personnes à mobilité réduite illustrent leurs efforts d'adaptation aux besoins des usagers. Depuis plusieurs années, la préfecture du Nord s'engage dans l'amélioration des conditions d'accueil et une nouvelle étape a été franchie avec le référentiel Qualipref 2.0. Les services de préfecture se modernisent mais restent perfectibles.

Le Comité Local des Usagers, composé de représentants d'usagers, de professionnels, de collectivités territoriales et d'agents de préfecture, sera amené à se réunir régulièrement pour que ses membres soient informés de l'évolution des démarches qualité. C'est aussi un espace d'échange privilégié pour discuter des modalités d'accueil du public.

## **I – Présentation des chiffres clés**

Le département du Nord est le département le plus peuplé de France. La préfecture reçoit entre 1000 et 1500 usagers chaque jour. Le contact humain reste en effet incontournable, malgré le déploiement des démarches à distance (prise de rendez-vous en ligne, développement du site internet, ...).

En 2014, 88 913 cartes nationales d'identité et 67 789 passeports ont été produits, 135 261 opérations ont été traitées par le système d'immatriculation des véhicules (dont cartes grises), 40 350 demandes de permis de conduire ont été traitées, 1 298 naturalisations ont été accordées et 18 697 titres de séjour ont été délivrés (premières demandes et renouvellements).

## **II – Présentation du contexte et du référentiel Qualipref 2.0**

Après l'application de la charte Marianne en 2005 et la labellisation Marianne de la préfecture en mars 2013, la préfecture du Nord s'engage dans une nouvelle démarche de qualité : Qualipref 2.0. Ce référentiel inclut les engagements Marianne et élargit l'offre de service numérique (SVI, co-marquage des données, foire aux questions sur le site internet, formulaires cerfa mis en ligne, prise de rendez-vous en ligne, présence renforcée sur les réseaux sociaux, possibilité de compléter son dossier en ligne, ...). Ces services dématérialisés ne se substituent aux canaux traditionnels (courriers, déplacements sur site) mais s'y ajoutent pour toucher un large public.

Outre le module obligatoire « relation générale avec les usagers », la préfecture du Nord a retenu 3 modules optionnels parmi ceux proposés dans le référentiel : « délivrance de titres », « délivrance de titres étrangers » et « communication d'urgence en cas d'événement majeur ».

## **III – Présentation des indicateurs Qualité**

### Les indicateurs de suivi des courriers :

On constate une baisse du nombre de courriers reçus en 2014 par rapport à l'année précédente (-600 courriers). En 2014, 96 % des courriers ont obtenu une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés (pour un objectif local fixé à 80%). Le délai de réponse tend par ailleurs à se réduire (4,4 jours en moyenne en avril 2015 contre 4,8 jours en 2014).

### Les indicateurs de suivi des courriels :

Le nombre de courriels reçus progresse chaque année. En 2014, la préfecture a reçu environ 14 000 courriels, soit le double de l'année précédente. Ce phénomène s'explique par la baisse du nombre de courriers reçus. 63,5 % des courriels ont obtenu une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

#### Les indicateurs de suivi des appels téléphoniques :

L'objectif de 80 % d'appels décrochés en moins de 5 sonneries a été atteint en avril 2015 (81 % contre 77 % en 2014). Par ailleurs, le taux d'appels perdus tend à décroître : 10,5 % en avril 2015 contre 15,8 % en 2014.

La hausse du nombre d'appels reçus en 2014 (+86 000 appels) semble conjoncturelle et liée à l'accroissement des demandes relatives aux permis de conduire. Il n'en demeure pas moins que les usagers accordent une importance de plus en plus grande au contact humain. L'appel téléphonique constitue un canal intermédiaire entre internet et l'accueil physique.

#### Les indicateurs de suivi des réclamations des usagers :

Les usagers de la préfecture ont la possibilité de faire part de leurs réclamations ou suggestions par le biais des fiches « Aidez-nous à améliorer votre accueil à la préfecture » proposées en libre service dans le hall d'accueil.

En 2014, 85 % des réclamations des usagers ont obtenu une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés, malgré un volume à traiter plus important qu'en 2013.

### **IV – Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction**

La préfecture du Nord réalise annuellement une enquête de satisfaction. En 2014, 277 usagers ont exprimé leur avis sur le confort des locaux, les délais d'attente, l'écoute des agents, l'accueil téléphonique et la qualité des informations mises en ligne sur le site internet. 93,5 % des usagers sont globalement satisfaits de l'accueil en préfecture (dont 44 % d'usagers très satisfaits). Il a été proposé d'atteindre 100 % d'usagers satisfaits sur la courtoisie de l'accueil téléphonique.

L'échantillon se veut représentatif des usagers se déplaçant en préfecture : l'enquête a été réalisée entre mars et décembre 2014, à des jours et plages horaires différents. La faiblesse de l'échantillon relevée par un représentant d'usagers trouve une explication dans le fait que la réalisation de cette enquête nécessite des moyens humains importants.

Plus généralement, la préfecture s'engage dans un processus d'amélioration permanent nonobstant la réduction des effectifs et des moyens. Des ajustements quasi-quotidiens sont nécessaires pour s'adapter aux évolutions des besoins des usagers (mise en place d'une permanence téléphonique dédiée aux permis, aménagement des horaires d'ouverture, déploiement des démarches à distance, développement des pré-accueils visant à vérifier la complétude des dossiers, renforcement des effectifs d'officiers de police dans le hall d'accueil ...). Par ailleurs, des services civiques seront prochainement recrutés pour faciliter l'orientation des usagers et limiter le temps d'attente.

### **V – Présentation des réclamations et suggestions des usagers**

En 2014, 187 fiches « Aidez-nous à améliorer votre accueil à la préfecture » ont été traitées par le service des relations avec les usagers et réparties comme suit : 115 réclamations, 58 satisfactions et 14 suggestions. La part des fiches exprimant une satisfaction progresse notamment sur la durée d'attente et la courtoisie. Nous invitons les usagers à laisser leurs coordonnées s'ils souhaitent obtenir une réponse.

### **VI – Actions d'amélioration réalisées en 2014**

3 principales améliorations ont été apportées en 2014 :

- installation de boucles magnétiques au guichet pour les personnes malentendantes ;
- déploiement des démarches à distance : mise en place d'une nouvelle interface internet dédiée à l'accueil des étrangers, dépôts des dossiers de demandes de naturalisation par voie postale (les dossiers envoyés par courriel ou déposés sur place ne sont pas acceptés) ;
- simplification et réorganisation des rubriques internet (permis de conduire et activités et professions réglementées).

### **VII – Temps d'échange**

Dans la plupart des démarches, les usagers sont informés par courrier de la disponibilité de leur titre en préfecture. Il est fait observer de façon parfois paradoxale que les usagers souhaitent un traitement rapide de leur demande mais tardent fréquemment à récupérer leur titre.

Les services de préfecture sont attentifs à délivrer une information homogène sur les différents canaux de communication (affichage sur site, sur internet et par téléphone).

Plus généralement, l'accueil du public est un défi permanent : gérer l'affluence du public, favoriser l'adaptabilité des guichets et améliorer la satisfaction des usagers dans un contexte de réduction des moyens et de réorganisation des services de l'Etat.

Le ministère de l'Intérieur poursuit le double objectif de qualité du service public et de fiabilité des procédures d'instruction. Le déploiement des services numériques amène également les préfectures à adapter leurs dispositifs de lutte contre la fraude documentaire.

Concernant l'immatriculation des véhicules, la baisse des ventes des véhicules neufs s'explique par la hausse des ventes des véhicules d'occasion. Ainsi, l'activité des services en matière d'immatriculation ne tend pas à diminuer. Il est rappelé que les garages traitent 57 % de la production de cartes grises des véhicules neufs et d'occasion (données 2014 pour l'ensemble du département).

### **Conclusion**

Le secrétaire général remercie les participants de leurs contributions et rappelle que le comité local des usagers se réunira régulièrement (une à deux fois par an) compte tenu de l'accélération des réformes et du prochain audit de labellisation.

Le secrétaire général,



Gilles BARSACQ