

Relevé de conclusions de la séance d'installation du comité local des usagers (jeudi 5 novembre 2015)

Etaient présents, sous la présidence de M. le secrétaire général, Christophe du PAYRAT

- Mme Lucy FRIAS, croix-rouge française
- Mme Isabelle LETUR, CNPA
- M Michel POINGT, délégué départemental du défenseur des droits
- M Franck REDA, CNPA
- M André TOUVET, UDAF

- Jean-Yves JULLIARD, directeur de la DCLP
- Eric CANIZARES, chef du bureau de la circulation
- Jacqueline HUGON, chef du service de l'immigration et de l'intégration
- Nathalie BRAT, directrice DRHB
- Odyle BONAVENTURE, adjointe chef BOA
- Pierre LAURENT, chef SIDSIC
- Floriane MACIAN, chef SICOM
- Jessica VITTORINI, webmestre
- Valérie DUBOIS, MCI
- Jean-Luc BOUHELIER, responsable qualité

Absents ou excusés: chambre des métiers et de l'artisanat, association des maires, UFC Que choisir

1) présentation du dispositif QUALIPREF 2,0

M. du Payrat présente le référentiel Qualipref 2.0, qui prend en compte particulièrement la relation « dématérialisée » avec le public, grâce à Internet, et la nouveauté que constitue la mise en place d'une instance directe de dialogue avec les représentants des usagers: le comité local des usagers, qui doit se réunir au moins une fois par an.

2) présentation du site Internet des services de l' Etat (géré en préfecture), et de la communication par le réseau Twitter

Floriane MACIAN présente les nombreuses informations mises à disposition du public sur le site Internet des services de l' Etat (IDE), spécialement les rubriques de la préfecture, et les documents accessibles en ligne directement sur le site, ou par renvoi (co-marquage) vers des sites nationaux. La communication régulière, auprès du public, sur les services offerts par le site IDE et sur le nombre très important de rubriques et informations de tous ordres, utiles au quotidien, doit se poursuivre (demande relayée par M. Poingt).

Le site est déjà consulté de manière très active, par rapport à d'autres départements, entre 50 000 et 60 000 pages lues par mois, selon les mois de l'année.

Jean-Yves Julliard souhaite appeler l'attention du public sur l'intérêt d'accéder aux sites officiels, qui délivrent des informations fiables, et non à des sites payants, dont l'information est souvent peu fiable.

F Macian présente également la communication par le réseau Twitter, qui permet au préfet de communiquer sur des informations d'actualité immédiate, ou d'urgence (2500 « suiveurs »).

3) présentation du résultat de l'enquête de satisfaction réalisée en 2015:

L' enquête, réalisée cette année en juin, juillet et septembre, auprès des 3 sites d'accueil de la préfecture (circulation, étrangers et accueil général/réglementation) , a recueilli les avis et observation de plus de 140 personnes . Ses résultats sont mis en ligne sur le site IDE.

Les questionnaires ont été mis à disposition aux différents accueils, mais également distribués par les agents d'accueil qui expliquent l'objet de l'enquête.

Globalement, les **points positifs** principalement relevés sont l'**amabilité** et la **courtoisie**, l'**efficacité** et la **clarté** des explications.

Le **point négatif** le plus marquant concerne les horaires d'ouverture et les délais d'attente, à l'exception du service de l'immigration et de l'intégration, du fait de l'ouverture récente du nouvel accueil, reconnu comme de très grande qualité en termes de fluidité et de confort.

4) échanges avec les représentants des usagers :

M. Poingt relève, dans les sollicitations dont il fait l'objet au titre du défenseur des droits, l'absence de plainte concernant la préfecture.

Le seul point négatif qu'il relève concerne le traitement des dossiers « complexes », ou qui sont traités dans une durée longue, pour lesquels l'utilisateur manque de repères et d'informations sur son état d'avancement. Il faudrait alors informer l'utilisateur de la durée exceptionnellement longue de traitement de certains dossiers.

En matière de naturalisations, les délais longs sont annoncés dès le départ.

M. le secrétaire général souhaite que le public ait connaissance de la longueur de traitement des dossiers à « longue durée », que les délais nouveaux éventuels soient portés à connaissance.

Mme Frias souhaiterait que les usagers puissent obtenir la preuve que leur dossier est bien arrivé. Un accusé de réception est envoyé systématiquement en cas de transmission d'une demande par courriel, il faudrait faire de même pour les dossiers arrivés par courrier.

5) prochaine rencontre

Après l'installation du CLU lors de cette séance, la prochaine séance (en 2016) sera consacrée à la présentation des actions d'amélioration mises en œuvre, et à la réponse aux questions et points particuliers que sont invités à formuler, par courriel à la MCI, les membres de la CLU représentants des usagers, des organismes professionnels et des collectivités locales.

Le secrétaire général

SIGNE

Christophe du PAYRAT