



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFÈTE DE L'ORNE

# Comité Local des Usagers

**PREFECTURE DE L'ORNE**

**Salle Erignac,  
le 27 juin 2019 à 14h00**

# Les membres du Comité Local des Usagers (CLU)

## Les représentants des usagers et des collectivités locales

- ▶ L'association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales
- ▶ L'association des paralysés de France
- ▶ L'association de lutte contre l'illettrisme « La boîte aux lettres »
- ▶ L'association des maires de l'Orne

## Les représentants de l'administration

- ▶ La secrétaire générale
- ▶ Le Directeur des Ressources Humaines et des Moyens
- ▶ La Directrice de la Citoyenneté et de la Légalité
- ▶ Les secrétaires généraux des sous-prefectures de Mortagne-au-Perche et d'Argentan
- ▶ Les référents Qualité

# Ordre du jour

- ▶ Un nouveau référentiel Qual-e-pref : présentation et mise en œuvre à la préfecture de L'Orne.
- ▶ Présentation des résultats de l'enquête satisfaction des usagers 2019 et des réclamations/suggestions.
- ▶ Présentation de courriers et courriels types de réponses aux usagers.
- ▶ Phase d'échanges : les attentes des usagers.
- ▶ Visite du point numérique de la Cité administrative.

# Le CLU :

## Instance d'échanges administration/usagers

- ▶ Il est constitué d'associations d'usagers et de représentants des collectivités, il est un lieu d'échanges privilégié entre les usagers et la préfecture pour améliorer la qualité du service
- ▶ Il se réunit sous l'autorité d'un membre du corps préfectoral, une fois par an.
- ▶ En raison de la mise en œuvre de la réforme PPNG (Plan Préfectures Nouvelle Génération), le CLU ne s'est pas réuni en 2018.

# **Les changements induits par PPNG (Plan Préfectures Nouvelle Génération)**

# Les changements induits par PPNG

1. La fermeture du bureau des usagers de la route.
2. Le déploiement des plates-formes de délivrance des titres au niveau national.
3. Le développement des téléprocédures et services en ligne notamment via l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés).
4. Le déploiement des points/espaces numériques.

 **changement important  
de la relation à l'utilisateur**

# 1. La fermeture du bureau des usagers de la route

- La fermeture des guichets (hors service des étrangers) a considérablement réduit le volume d'usagers accueillis à la préfecture
- Transfert de compétence de l'instruction des certificats d'immatriculation (ex cartes grises) et des permis de conduire, de la préfecture vers des plates-formes dédiées.
- Obligation de dépôt des demandes via l'application ANTS:  
Permis de conduire : <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/>  
Certificats d'immatriculation : <https://immatriculation.ants.gouv.fr/>
- L'ANTS devient le seul interlocuteur de l'utilisateur pour la réalisation et le suivi de ces démarches : 3400 (numéro non surtaxé) et rubrique "contact" du site Internet de l'ANTS.



## 2. Le déploiement des plates-formes

- ▶ La préfecture de l'Orne accueille le CERT (Centre d'Expertise et Ressources Titres) CNI/Passeports de la région NORMANDIE
- ▶ Instruction de l'ensemble des demandes CNI/Passeports de la région : en 2018, 376 987 titres dont 231 244 CNI et 145 743 passeports ont été délivrés par le CERT. Toutes les demandes sont déposées auprès d'une mairie équipée d'un dispositif de recueil (13 réparties dans l'Orne)
- ▶ Plate-forme naturalisation :  
Préfecture du Calvados : [pref-naturalisations@calvados.gouv.fr](mailto:pref-naturalisations@calvados.gouv.fr)



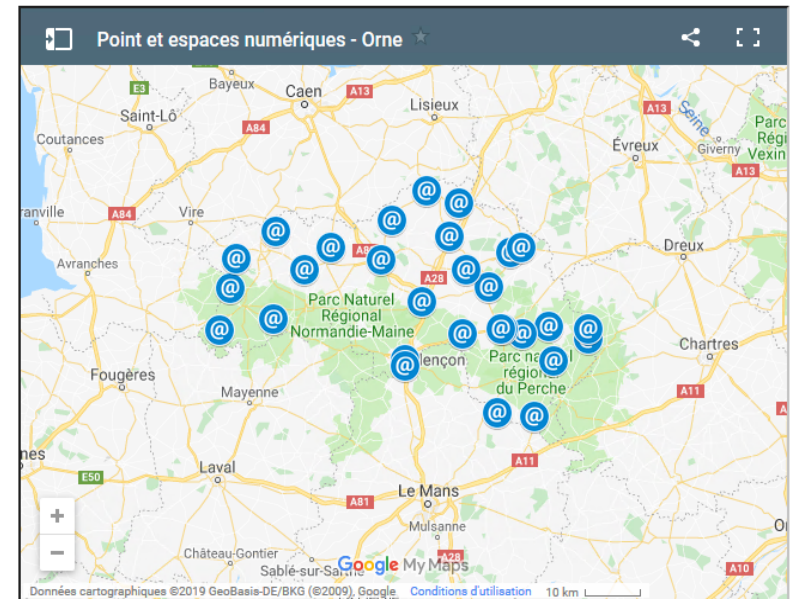
### 3. Les téléprocédures et services en ligne

- ▶ ANTS : demandes liées aux permis de conduire et aux certificats d'immatriculation (ex: cartes grises), et pré-demandes CNI/Passeports.
- ▶ L'application "démarches simplifiées" : ex: le dépôt des demandes de DSIL (dotation de solidarité à l'investissement local) destiné aux collectivités.
- ▶ Prise de rendez-vous en ligne (<http://www.rdv.orne.gouv.fr/>) pour :
  - Les commissions médicales des permis de conduire.
  - Les démarches relatives au service des étrangers.
  - Les démarches relatives au service des armes.

## 4. Le déploiement des points numériques

- ▶ 28 points numériques déployés dans l'Orne.
- ▶ Modalités d'accueil :
  - Cité administrative avec accompagnement par un service civique
  - sous-préfecture d'Argentan et sous-préfecture de Mortagne sur rendez-vous avec un agent
- ▶ Fréquentation : 2069 usagers à Alençon depuis le début de l'année 2019.
- ▶ Accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs démarches.

Liste et coordonnées des espaces numériques de l'Orne (format pdf - 108.3 ko - 14/06/2019)



**Qual-e-pref:  
de nouveaux enjeux  
pour la démarche qualité**

# Qual-e-pref : un nouveau référentiel

- ▶ Qualipref 2.0 devient Qual-e-pref : un nouveau référentiel national adapté aux nouvelles procédures de demandes et d'instruction des titres, évolution majeure dans la relation à l'utilisateur.
- ▶ Principe d'amélioration continue de la démarche qualité, qui s'appuie sur une réactivation de l'existant et une actualisation des procédures.
- ▶ 100% des préfectures labellisées dans 3 ans. Label délivré par un organisme indépendant SOCOTEC.
- ▶ Un objectif qualité tourné vers les usagers et une mobilisation constante des agents de la préfecture pour répondre aux engagements de qualité attendus.
- ▶ Une meilleure lisibilité interne pour l'administration et externe pour les usagers, en lien avec le programme « Transparence » lancé parallèlement en décembre 2018.

# RENFORCEMENT DE LA TRANSPARENCE sur “l’efficacité et la qualité des services publics” : affichage de nos résultats dans les halls d’accueil de la préfecture, des sous-préfectures, des commissariats et des gendarmeries, et sur le site internet [orne.gouv.fr](http://orne.gouv.fr).

 **Préfecture de l'Orne**  
Nos résultats en clair  
(résultats au 31 / 03 / 2019)

  
LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR



- (1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.  
(2) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.  
(3) Données trimestrielles de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachée à votre préfecture. Source ANTS.  
(4) Délai national trimestriel pour toutes demandes de cartes grises. Source ANTS.  
(5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.  
(6) Enquête conduite auprès d'un panel d'usagers sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.

# Lancement de la démarche à la préfecture de l'Orne

- ▶ Au 21 juin 2019 :  
43 sites nationaux dont 24 préfectures se portent candidat pour 2019. 26 sites se sont portés candidats pour 2020.
- ▶ Déjà labellisée Qualipref 2.0 en 2015, la préfecture de l'Orne s'engage dès la première vague de labellisation prévue pour la fin de l'année 2019
- ▶ Réunion de lancement de la démarche le 2 avril 2019
- ▶ 3 modules retenus :
  - M1 : « Relation générale avec les usagers » (obligatoire)
  - M2 : « Délivrance de titres (hors étrangers) » (obligatoire pour les préfectures dotées d'un CERT)
  - M3 : « coordination des politiques publiques »
- ▶ Définition du périmètre : la préfecture

# Calendrier de la démarche

- ▶ Élaboration d'un autodiagnostic interne (avril 2019)
- ▶ Elaboration d'un plan d'actions correspondant (avril 2019) et mise en oeuvre.
- ▶ Audit interne (septembre 2019).
- ▶ Audit de labellisation par SOCOTEC (novembre 2019).
- ▶ En cas d'obtention de la labellisation, un audit de suivi sera réalisé dans les 18 mois suivants.

# **L'enquête de Satisfaction 2019: Présentation des résultats**



# L'enquête de Satisfaction 2019

- Période : du 23 mai au 13 juin 2019
- 3 sources :
  - Les points d'accueil : l'accueil général, le bureau de l'intégration et de l'immigration, le point numérique (questionnaires papier et tablette).
  - Le site Internet de la préfecture.
  - Le QR Code présent sur les affiches et flyers.
- 34 questions portaient sur 5 grands thèmes :
  - L'accès à l'information.
  - L'accueil téléphonique.
  - L'accueil physique.
  - Le site internet et les réseaux sociaux.
  - Le point numérique.
- Nombre de sondés : 89 usagers
- **Résultat : taux global de satisfaction : 93,3%.**

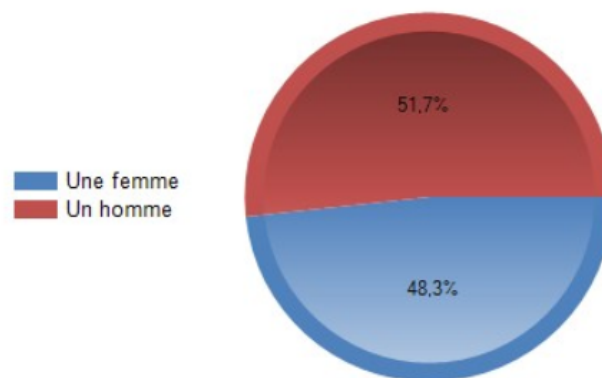


	Effectifs	% Obs.
Accueil général	8	9%
Bureau de l'Intégration et de l'Immigration	69	77,5%
Point numérique	12	13,5%
Autre	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

# Qui sont les usagers de la Préfecture ?

## 1. Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
Une femme	43	48,3%
Un homme	46	51,7%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

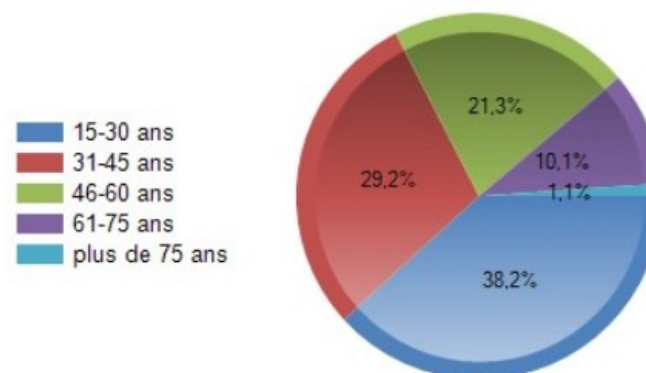


## 2. Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
Un particulier	86	96,6%
Un professionnel	0	0%
Le représentant d'une association	0	0%
Un élu	1	1,1%
Autre	2	2,2%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

## 4. À quelle tranche d'âge appartenez vous ?

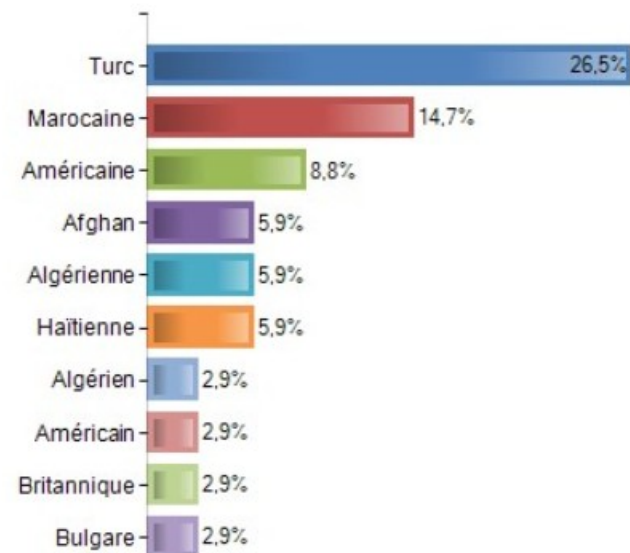
	Effectifs	% Obs.
15-30 ans	34	38,2%
31-45 ans	26	29,2%
46-60 ans	19	21,3%
61-75 ans	9	10,1%
plus de 75 ans	1	1,1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



# Qui sont les usagers de la Préfecture ?

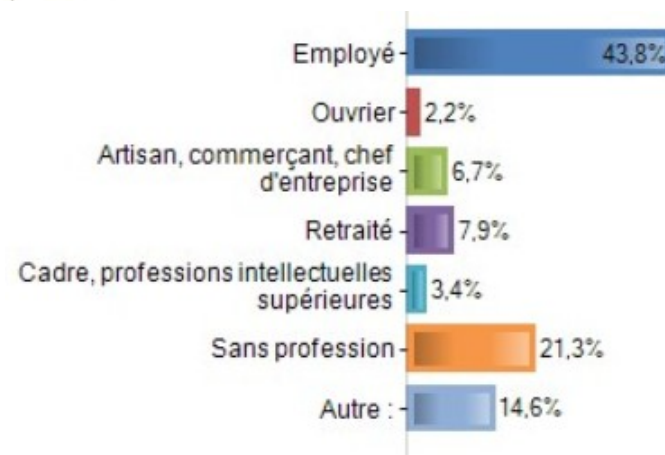
## 5. Votre nationalité :

	Effectifs	% Obs.
Française	23	25,8%
Autre	66	74,2%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



## 9. Votre activité :

	Effectifs	% Obs.
Employé	39	43,8%
Ouvrier	2	2,2%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	6	6,7%
Retraité	7	7,9%
Cadre, professions intellectuelles supérieures	3	3,4%
Sans profession	19	21,3%
Autre :	13	14,6%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



# Qui sont les usagers de la Préfecture ?

## 11. Êtes-vous en situation de handicap ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	3	3,4%
Non	86	96,6%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

3 personnes sondées se sont déclarées en situation de handicap : 2 usagers au PAN, 1 usager à l'accueil général

## 12. Trouvez -vous que l'accessibilité pour stationner et accéder à la préfecture est :

	Effectifs	% Obs.
Très satisfaisante	1	33,3%
Satisfaisante	1	33,3%
Pas satisfaisante	1	33,3%
Pas du tout satisfaisante	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Parmi ces personnes s'étant déclarées en situation de handicap : 1 usager du PAN était très satisfait de l'accessibilité, le second pas satisfait (malgré le fait qu'il est contacté le standard avant de venir), celui de l'accueil général était satisfait.

## 13. Avez-vous pu bénéficier d'un passage prioritaire ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	0	0%
Non	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

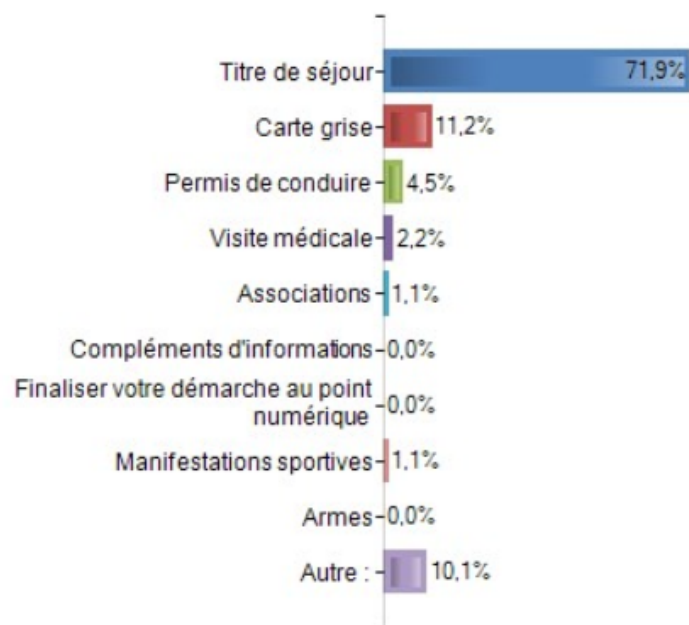
# Pour quelle démarche ?

## 35. Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la préfecture ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	% Obs.
Titre de séjour	64	71,9%
Carte grise	10	11,2%
Permis de conduire	4	4,5%
Visite médicale	2	2,2%
Associations	1	1,1%
Compléments d'informations	0	0%
Finaliser votre démarche au point numérique	0	0%
Manifestations sportives	1	1,1%
Armes	0	0%
Autre :	9	10,1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	

Réponses effectives : 89  
Taux de réponse : 100%

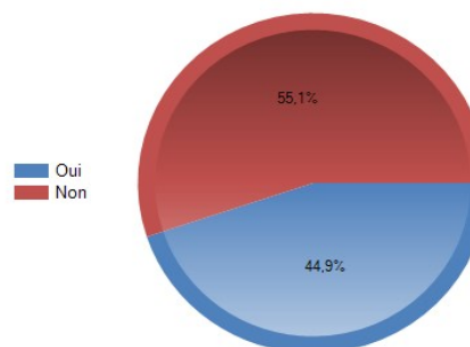
Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Titre de séjour; Carte grise; Autre :



# Accès à l'information

**14. Avant de venir, vous êtes-vous renseigné(e) sur les conditions d'accès à la préfecture (horaires, adresse...) et/ ou sur votre démarche/demande ?**

	Effectifs	% Obs.
Oui	40	44,9%
Non	49	55,1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



PAN : 10 personnes sur 12 sondées ce sont renseignées en amont de leur venue  
 Accueil général : 4/8  
 BII : 26/69

**15. Par quel moyen ?**

	Effectifs	% Obs.
Panneaux d'information de la préfecture	6	15%
Appel téléphonique	7	17,5%
Site internet officiel de la préfecture ( <a href="http://www.orne.gouv.fr">www.orne.gouv.fr</a> )	21	52,5%
Service public.fr	2	5%
Autre	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

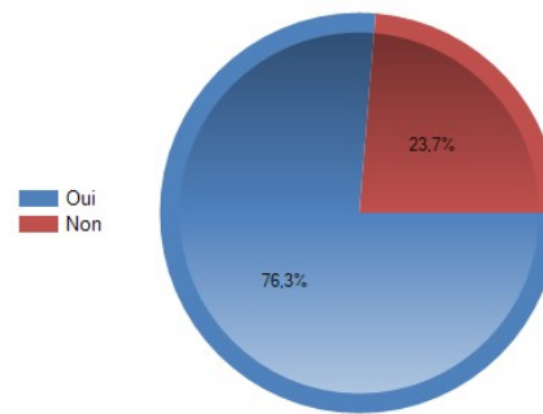


PAN : Le moyen privilégié d'accès à l'information est l'appel téléphonique, puis les panneaux d'affichage.  
 Pour l'accueil général et le BII, le site internet de la préfecture est privilégié.

# Accès à l'information

## 17. Avez-vous facilement obtenu l'information recherchée ?

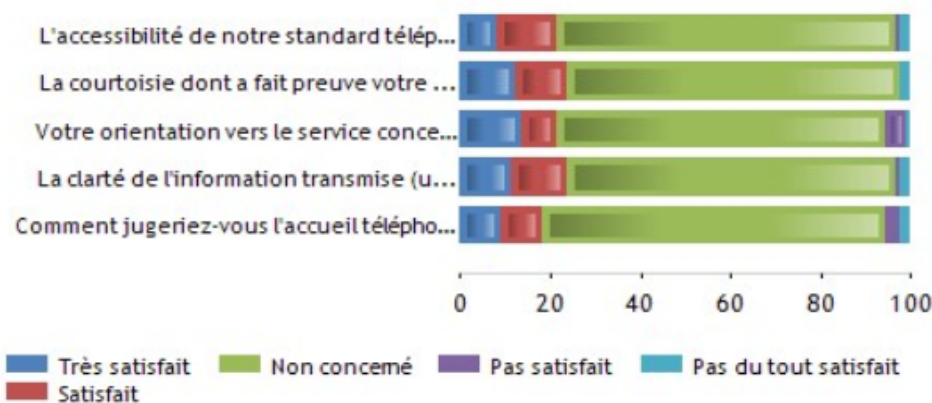
	Effectifs	% Rep.
Oui	29	76,3%
Non	9	23,7%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



# L'accueil téléphonique

## L'accueil téléphonique :

	Très satisfait		Satisfait		Non concerné		Pas satisfait		Pas du tout satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>L'accessibilité de notre standard télép...</b>	7	7,9%	12	13,5%	67	75,3%	1	1,1%	2	2,2%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>La courtoisie dont a fait preuve votre ...</b>	11	12,4%	10	11,2%	66	74,2%	0	0%	2	2,2%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Votre orientation vers le service conce...</b>	12	13,5%	7	7,9%	65	73%	4	4,5%	1	1,1%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>La clarté de l'information transmise (u...</b>	10	11,2%	11	12,4%	65	73%	1	1,1%	2	2,2%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Comment jugeriez-vous l'accueil télépho...</b>	8	9%	8	9%	68	76,4%	3	3,4%	2	2,2%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>10,8%</b>	<b>48</b>	<b>10,8%</b>	<b>331</b>	<b>74,4%</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>

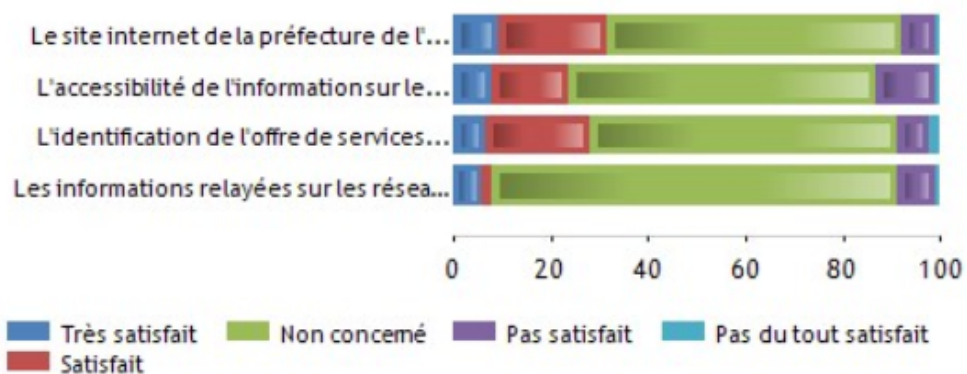




# Le site internet orne.gouv.fr et les réseaux sociaux

## Site internet et réseaux sociaux :

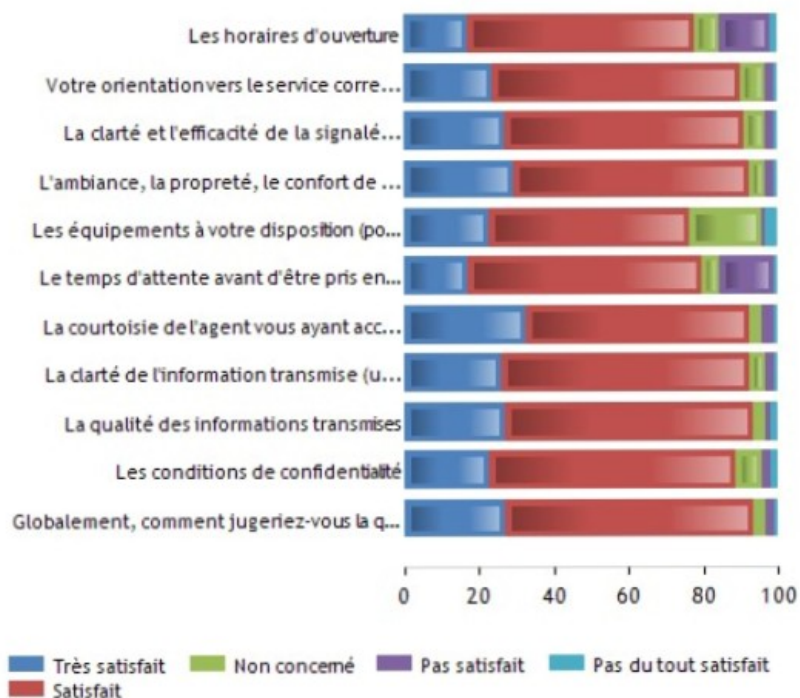
	Très satisfait			Satisfait			Non concerné			Pas satisfait			Pas du tout satisfait			Total	
	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%
Le site internet de la préfecture de l'...	8	9%		20	22,5%		54	60,7%		6	6,7%		1	1,1%		<b>89</b>	<b>100%</b>
L'accessibilité de l'information sur le...	7	7,9%		14	15,7%		56	62,9%		11	12,4%		1	1,1%		<b>89</b>	<b>100%</b>
L'identification de l'offre de services...	6	6,7%		19	21,3%		56	62,9%		6	6,7%		2	2,2%		<b>89</b>	<b>100%</b>
Les informations relayées sur les résea...	5	5,6%		2	2,2%		74	83,1%		7	7,9%		1	1,1%		<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7,3%</b>		<b>55</b>	<b>15,4%</b>		<b>240</b>	<b>67,4%</b>		<b>30</b>	<b>8,4%</b>		<b>5</b>	<b>1,4%</b>		<b>356</b>	<b>100%</b>



# L'accueil dans nos services

## L'accueil de nos services:

	Très satisfait		Satisfait		Non concerné		Pas satisfait		Pas du tout satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Les horaires d'ouverture	15	16,9%	54	60,7%	6	6,7%	12	13,5%	2	2,2%	89	100%
Votre orientation vers le service corre...	21	23,6%	59	66,3%	6	6,7%	2	2,2%	1	1,1%	89	100%
La clarté et l'efficacité de la signalé...	24	27%	57	64%	5	5,6%	2	2,2%	1	1,1%	89	100%
L'ambiance, la propreté, le confort de ...	26	29,2%	56	62,9%	4	4,5%	2	2,2%	1	1,1%	89	100%
Les équipements à votre disposition (po...	20	22,5%	48	53,9%	17	19,1%	1	1,1%	3	3,4%	89	100%
Le temps d'attente avant d'être pris en...	15	16,9%	56	62,9%	4	4,5%	13	14,6%	1	1,1%	89	100%
La courtoisie de l'agent vous ayant acc...	29	32,6%	53	59,6%	3	3,4%	3	3,4%	1	1,1%	89	100%
La clarté de l'information transmise (u...	23	25,8%	59	66,3%	4	4,5%	2	2,2%	1	1,1%	89	100%
La qualité des informations transmises	24	27%	59	66,3%	3	3,4%	1	1,1%	2	2,2%	89	100%
Les conditions de confidentialité	20	22,5%	59	66,3%	6	6,7%	2	2,2%	2	2,2%	89	100%
Globalement, comment jugeriez-vous la q...	24	27%	59	66,3%	3	3,4%	2	2,2%	1	1,1%	89	100%
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>24,6%</b>	<b>619</b>	<b>63,2%</b>	<b>61</b>	<b>6,2%</b>	<b>42</b>	<b>4,3%</b>	<b>16</b>	<b>1,6%</b>	<b>979</b>	<b>100%</b>



## 34. Avez-vous trouvé l'établissement facilement ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	85	95,5%
Non	4	4,5%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

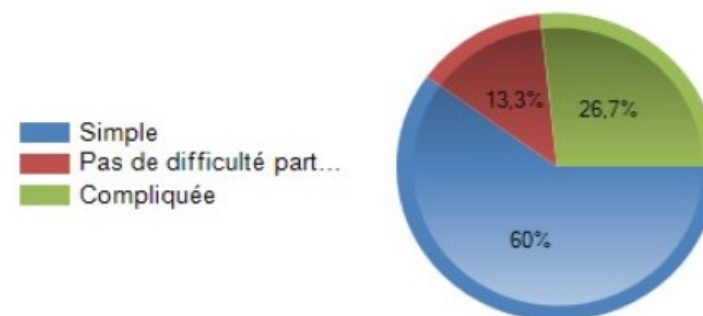
# La prise de RDV en ligne

37. Aviez-vous pris un rendez-vous en ligne sur notre site internet (disponible pour certaines démarches) ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	15	16,9%
Non	74	83,1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

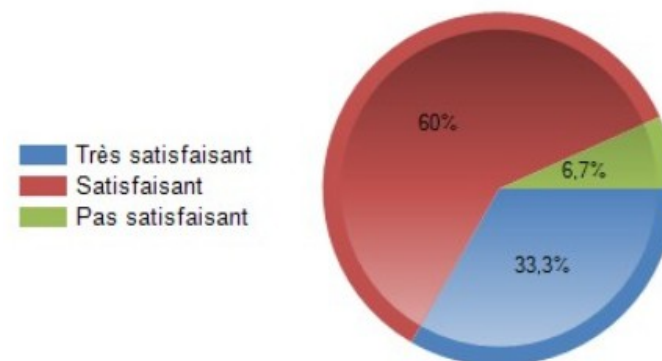
38. La prise de rendez-vous sur internet vous a-t-elle semblé :

	Effectifs	% Obs.
Simple	9	60%
Pas de difficulté particulière	2	13,3%
Compliquée	4	26,7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



39. Le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous, vous a-t-il semblé :

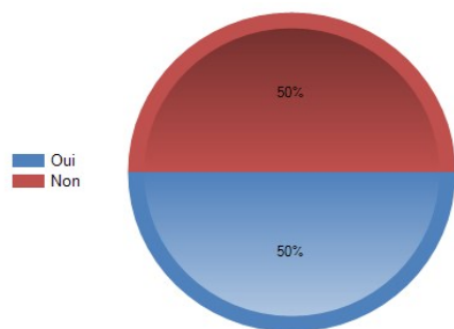
	Effectifs	% Obs.
Très satisfaisant	5	33,3%
Satisfaisant	9	60%
Pas satisfaisant	1	6,7%
Pas du tout satisfaisant	0	0%
Précisez le temps :	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



# Le point numérique

29. Avant de venir, saviez-vous que votre démarche (carte grise / permis de conduire) se faisait uniquement sur internet ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	6	50%
Non	6	50%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



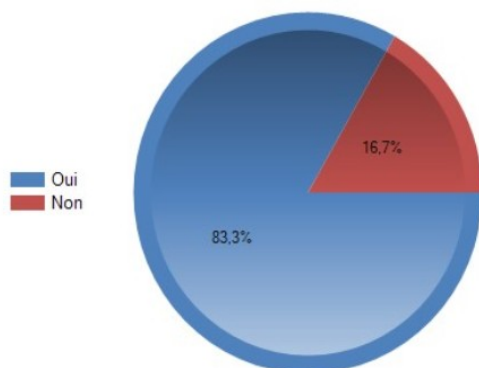
30. Pourquoi êtes-vous venu(e) au point numérique ?

	Effectifs	% Obs.
Pas d'accès à internet	1	16,7%
Pas réussi à faire les démarches de chez soi	2	33,3%
Plus rassurant de le faire à la préfecture	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



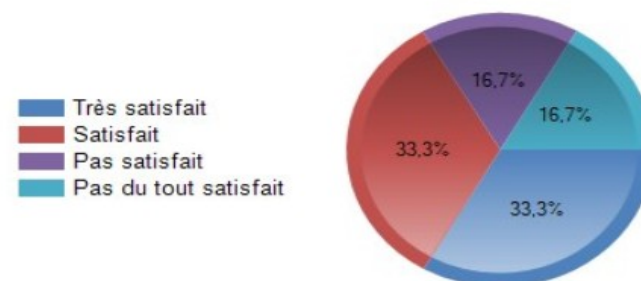
32. L'accompagnement a-t-il été à la hauteur de vos attentes ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	10	83,3%
Non	2	16,7%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



33. De façon générale, êtes-vous satisfait(e) des téléprocédures ?

	Effectifs	% Obs.
Très satisfait	4	33,3%
Satisfait	4	33,3%
Non concerné	0	0%
Pas satisfait	2	16,7%
Pas du tout satisfait	2	16,7%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>





# Nos indicateurs qualité

# Nos indicateurs Qualité

Module	Indicateurs	2018	T1 2019	Objectif 2019
M1	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés.	93 %	100 %	85 %
	Taux de connexions au site internet	16,3 %	14,3 %	5 %
	Nombre d'usagers connectés au point numériques par jour	/	22	/
	Taux de réponse aux courriels de demande d'informations générales dans le délai de 5 jours ouvrés	84 %	Indicateur non suivi en T1	75 %
	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	114 570	323 348	/
	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (a compter de l'information du responsable de la mise à jour)	Indicateurs non suivis en 2018 – réactivés en juin 2019		
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier			
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel			
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations				

# Nos indicateurs Qualité

Module	indicateurs	2018	T1 2019	Objectif 2019
M2	Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI/Passeports	20,1	26,1 j	14 j
	Taux de dossiers de fraude documentaire CNI/Passeports detectes par le CERT	0,52 ‰	0,2 ‰	0,5‰



# Les réclamations, remarques et suggestions des usagers

La Préfecture est inscrite dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de service.

Les réclamations et suggestions nous aident à nous améliorer.

Les remarques positives nous confortent dans notre démarche et valorise notre travail et l'effort collectif fourni.

# Les principales réclamations, remarques et suggestions des usagers

## Modalités de recueil :

- Les fiches et urnes à disposition aux points d'accueil,
- La remontée des agents d'accueil,
- Le site internet de la préfecture via la rubrique contact,
- La boîte fonctionnelle: [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr)

## Remarques des usagers :

- ▶ Le non respect de la confidentialité au point numérique.
- ▶ L'absence de fontaine à eau au point numérique.
- ▶ Les difficultés de stationnement à proximité des services.
- ▶ La complexité de prise de rendez-vous en ligne (confirmation du RDV).
- ▶ La complexité du site de l'ANTS.
- ▶ Satisfaction de l'accueil du point numérique.

# Quelques pistes de réponses et les actions correctives

- ▶ Stationnement : le site Internet informe l'utilisateur des parkings à disposition ainsi que des modalités spécifiques pour les PMR.
- ▶ ANTS : les points numériques sont là pour apporter une aide aux usagers en difficulté.
- ▶ Mise en place d'une fontaine à eau à l'accueil de la cité administrative.
- ▶ Confidentialité : réorganisation du point numérique de la cité administrative (juin 2019).
- ▶ La complexité de prise de rendez-vous en ligne (confirmation du RDV) : mise en place d'un tutoriel/ fiche procédure à l'étude.

**Merci de votre attention**