



Liberté • Egalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU NORD

Préfecture du Nord

Direction  
de la coordination des politiques  
interministérielles

Mission d'appui au pilotage de la  
performance

Affaire suivie par :

Romain AUDOUX

Tél : 03 20 30 56 12

[romain.audoux@nord.gouv.fr](mailto:romain.audoux@nord.gouv.fr)

### **Comité local des usagers Compte-rendu de la réunion du 17 octobre 2016**

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

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

- Monsieur Christophe DEBEYER, directeur de l'immigration et de l'intégration (DII)
- Madame Laurence SAUNIER, cheffe du bureau de la circulation (DRLP)
- Madame Amélie CATTEAU, cheffe du service régional de formation
- Monsieur Romain AUDOUX, chef du projet qualité et animateur du changement (DCPI)
- Monsieur Zakaria HEDDAR, chef du bureau des relations avec les usagers (DCPI)
- Madame Anne-Marie LEROY, chef du bureau des affaires signalées et des distinctions honorifiques (cabinet)
- Madame Amélie BULTOT, adjointe du service régional de communication interministérielle (CABINET)
- Autres membres : excusés

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

- Madame Bernadette LAURENTY, représentante de l'association des paralysés de France
- Monsieur Henry-Luc PRIMONT, 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
- Madame Dalila KEZ, représentante de la chambre de commerce et d'industrie du Grand Lille
- Autres membres : excusés

#### Etaient présents pour les collectivités territoriales :

- Membres excusés

**Pièce jointe** : diaporama projeté en séance

## **Introduction**

Monsieur le secrétaire général a introduit la séance en remerciant les participants de leur présence à cette nouvelle réunion du comité local des usagers.

La qualité de l'accueil est une préoccupation constante des services de préfecture.

Cet accueil n'a pas été facilité depuis les attentats de la fin 2015 induisant la mise en place d'un nouveau accueil « sécurité » nécessaire mais occasionnant une attente plus longue pour l'utilisateur à l'extérieur de la préfecture.

Engagée depuis plusieurs années dans démarche de labellisation qualité, la préfecture souhaite tirer tous les enseignements des décisions qui peuvent avoir une influence sur la qualité de l'accueil des usagers.

La préfecture du Nord a obtenu le label Qualipref 2.0 fin 2015.

Évidemment toute labellisation n'est pas acquise pour toujours et la rigueur doit rester de mise afin d'offrir une qualité d'accueil sous le prisme de tous ses canaux (accueil physique, électronique, courrier...)

La préfecture est donc heureuse de réunir de nouveau le comité local des usagers, qui par la diversité de sa composition (représentants d'usagers, de professionnels, de collectivités territoriales et d'agents de préfecture), constitue une véritable force de propositions et d'innovations.

### **I – Retour sur l'obtention du label QUALIPREF 2.0 et évolutions de la Préfecture**

Après avoir obtenu le label MARIANNE en 2013, la préfecture du Nord a obtenu, à la suite d'un audit externe de la société AFNOR en décembre 2015, le label QUALIPREF 2.0

Ce label, reprend le socle des engagements du label Marianne (module accueil général et relations avec les usagers) tout en intégrant des modules optionnels traduisant le souhait de la préfecture d'offrir une qualité de service élevée pour les métiers qui sont les siens.

La préfecture du Nord a ainsi retenu les modules suivants : « délivrance de titres », « délivrance de titres étrangers », et « communication d'urgence en cas d'événement majeur »

Le Label Qualipref 2,0 traduit également la volonté de la préfecture d'offrir des services nouveaux liés aux nouvelles technologies (envoi de SMS, prise de rendez vous en ligne...)

Une présentation de la réforme préfectures nouvelles générations (PPNG) est également effectuée (cf Diaporama)

<http://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-des-actualites/2015-Actualites/Le-plan-prefectures-nouvelle-generation>

## **II – Les outils de mesure de la satisfaction des usagers et les résultats obtenus**

Une présentation est effectuée des différents outils de mesure de la qualité mis en œuvre par la préfecture (enquête de satisfaction, suivi d'indicateurs qualité....) ainsi que des actions d'amélioration déployées en 2016

Une présentation détaillée de ces résultats et outils figure dans la présentation diffusée en séance (cf pièce jointe : diaporama)

## **III – Un nouveau service prochainement offert aux usagers : la plate-forme d'accueil numérique**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme PPNG, la préfecture du Nord souhaite innover en déployant le plus tôt possible une plate-forme d'accueil numérique pour ainsi offrir une assistance aux usagers qui seraient en demande d'accompagnement dans la réalisation d'une téléprocédure.

L'objectif est d'inaugurer cette plate-forme début novembre 2017

## **IV– Un témoignage : retour sur une visite effectuée par l'association des paralysés de France**

La préfecture du Nord a eu le plaisir d'accueillir en juillet dernier durant une demi-journée Madame Bernadette Laurenty, représentante de l'association des paralysés de France.

Cette rencontre a été l'occasion de faire une visite des locaux et ainsi de profiter de l'expertise d'une représentante d'une association d'usagers.

Organiser un accueil de qualité des personnes à mobilité réduite est une priorité pour la préfecture du Nord.

## **V – Le service civique : présentation de ce dispositif au service des usagers et de l'insertion des jeunes**

La préfecture du Nord est heureuse de pouvoir accueillir un nombre significatif de volontaires en service civique

Madame Amélie Catteau, cheffe du service régional de formation, présente ainsi le nombre (36) de volontaires accueillis ainsi que les obligations qui incombent à la préfecture en termes de tutorat et de formation

Pour la préfecture du Nord, l'accueil de volontaires de service civique permet ainsi d'offrir une expérience professionnelle à des jeunes sur des fonctions essentiellement orientées vers l'accueil de l'utilisateur.

## **VI – Proposition de courriers et courriels type pour avis aux membres du comité local des usagers**

Avant la tenue du comité local des usagers, des modèles de courriers et courriels types ont été envoyés aux membres.

Les suggestions formulées par certains membres seront analysées avec les services métiers concernés.

## **VII - Retour sur l'information effectuée par la préfecture sur les démarches frauduleuses et les démarches administratives payantes.**

Un retour est fait sur la sensibilisation effectuée durant l'été sur les démarches administratives payantes ainsi qu'une alerte et mise en garde contre les pratiques frauduleuses

<http://www.nord.gouv.fr/Actualites/Actualites/Demarches-administratives-Alerte-et-mise-en-garde-contre-les-pratiques-frauduleuses>

## **VII – Temps d'échange**

Les membres représentant les associations soulignent deux enjeux majeurs de la réforme PPNG :

- l'accompagnement des usagers les plus en difficulté et les plus éloignées du numériques
- une vigilance accrue envers les sociétés mal intentionnées qui développeront des services frauduleux connexes au développement des télé procédures.

## **Conclusion**

Le secrétaire général remercie les membres pour leur participation ainsi que pour la qualité des échanges.

Le prochain comité local des usagers sera en particulier l'occasion de faire un point sur l'avancée du plan préfectures nouvelles générations (PPNG) et de présenter concrètement le fonctionnement de la plate-forme d'accueil numérique.

Le secrétaire général

Gilles BARSACQ