



**PRÉFET
DU MORBIHAN**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité local des usagers

Préfecture du Morbihan

Salon Armor

Le 8 novembre 2021 à 14 h

Les membres du comité local des usagers

Les représentants des usagers et collectivités locales	Les représentants de l'administration
L'association des maires et des EPCI	Le secrétaire général de la préfecture
L'association des maires ruraux	Les sous-préfets de Lorient et Pontivy
Les représentants de UFC Que choisir	Les secrétaires générales des sous-préfectures
L'APF France Handicap	Le directeur des collectivités locales
UDAF du Morbihan	Le directeur du secrétariat général commun
Les délégués territoriaux du Défenseur des droits	Les pilotes des groupes de travail
	La référente qualité

Historique de la démarche qualité dans le Morbihan

La démarche Qualité existe depuis plus de 10 ans. Après la charte Marianne, les préfetures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir la labellisation Qualipref.

Déploiement général en **2013** : 100 % des préfetures labellisées.

2015 : Qualipref 2.0 (intégration d'engagements numériques)

Labellisation de la préfeture du Morbihan Qualipref 2.0 : 30 décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers, délivrance de titres (hors étrangers) et relations avec les collectivités territoriales

Labellisation de la sous-préfeture de Lorient Qualipref 2.0 : 30 décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers et pilotage interministériel

2016 : 104 préfetures et 53 sous-préfetures labellisées Qualipref 2.0

2017 : PPNG

2018 : Qualipref 2.0 devient Qual-e-pref (avec le développement des téléprocédures pour les titres)

2020 : relance de la démarche qualité dans le Morbihan sur la base du nouveau référentiel

Le référentiel qual-e-pref

Des engagements qui perdurent

- un accueil de qualité : physique, en ligne et par téléphone
- des délais d'attente maîtrisés
- une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite
- une information claire et à jour sur tous les canaux
- des enquêtes de satisfaction

Le référentiel qual-e-pref

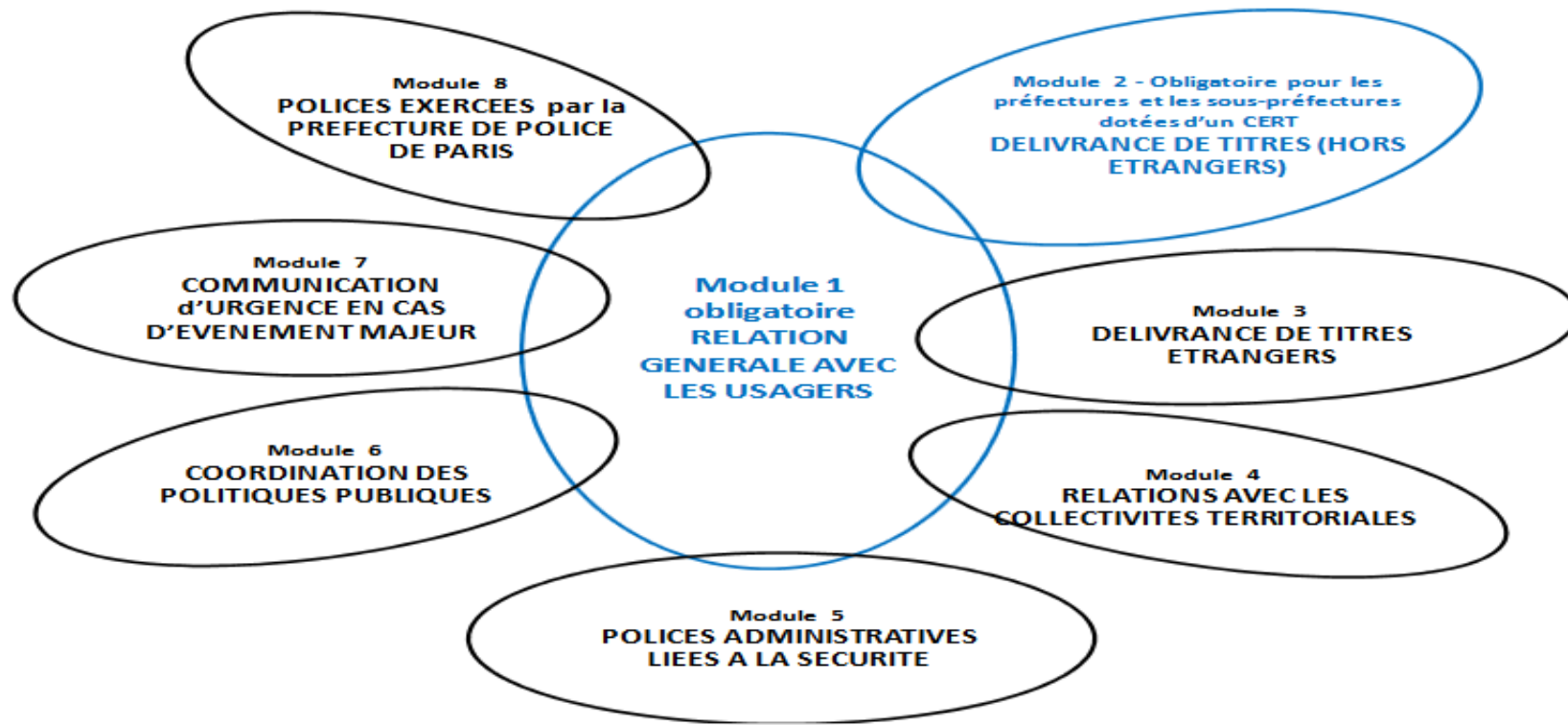
Des engagements encore plus développés

- réponses aux courriers/courriels dans les 5 jours si envoi électronique, 10 jours par courrier

Des mesures en faveur de l'inclusion numérique

- mise à disposition des téléprocédures pour les titres, imprimés et listes des pièces justificatives en ligne
- mise à disposition de points numériques avec ordinateur, imprimante et scanner avec accompagnement par un médiateur numérique
- promotion du développement d'espaces numériques chez nos partenaires (collectivités territoriales, associations...)

Les modules du référentiel qual-e-pref



L'engagement de la préfecture et des sous-préfectures

Module 1 obligatoire : relation générale avec les usagers

Il porte sur 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public sans rupture de qualité de service (accueil général, guichet, accueil sur RDV, bureau, ...).

Les canaux de contact :

- physique : pré-accueil, accueil général, point numérique (PAN), accueil aux guichets, prise de RDV, etc. ;
- téléphone (standard)
- courriers et courriels de demande d'information générale
- internet : site internet, formulaire contact...
- réseaux sociaux.

Le socle minimal du module 1 porte sur l'accueil général, les points numériques et le service des étrangers.

Module métier

Module 4 : relations avec les collectivités territoriales

4 engagements

- des observations motivées pour le contrôle de légalité
- une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

Les services impliqués

- Module 1 : « relation générale avec les usagers » : bureau des étrangers (Vannes), accueil général (Lorient), points numériques (Vannes, Lorient, Pontivy)
pour les réponses aux courriers/courriels : l'ensemble des services
 - Module 4 : « relations avec les collectivités territoriales » : le bureau du conseil et du contrôle de légalité et budgétaire et le bureau de l'intercommunalité et de l'urbanisme
- la démarche qualité a permis à chaque service de formaliser des procédures pour uniformiser et améliorer le traitement des demandes des usagers
 - Des indicateurs permettent de suivre l'activité de chaque bureau concerné
 - Une procédure de remontée des dysfonctionnements a été mise en place pour améliorer notre accueil

Calendrier

Mai-Juin 2021 : enquêtes de satisfaction

Novembre 2021 : réunion du comité local des usagers

Janvier 2022 : audit interne

Mars 2022 : audit externe

Résultats des enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction ont été lancées en mai 2021

- les enquêtes de satisfaction générale : les usagers sont satisfaits à +94 %. 47 % des usagers ont anticipé leur visite à Vannes ; 69 % à Lorient
- l'enquête de satisfaction du site internet à Vannes
- les enquêtes de satisfaction PAN : les usagers sont satisfaits à + 93 %; 3 usagers sur 4 viennent pour les démarches cartes grises et permis de conduire.

Plan d'amélioration

Points numériques

La préfecture et les sous-préfectures s'assurent en continu de la satisfaction des usagers

Déploiement des maisons France services : 18 labellisées ; 12 en projet pour 2022

Site internet

Améliorer la lisibilité et l'actualisation des informations sur le site IDE

Accueil

Formation à l'accueil de l'ensemble des agents concernés

Préfecture : le site République a été restructuré et l'accueil totalement refait. Des travaux d'accessibilité sont programmés en 2022 pour le site de Gaulle

Sous-préfecture de Lorient : travaux d'accessibilité à la sous-préfecture de Lorient : des travaux de cheminement et de signalétique adaptés ainsi que de mise aux normes des toilettes publiques handicapés; amélioration de la lisibilité des informations sur les panneaux d'affichage

Sous-préfecture de Pontivy : travaux d'extension et d'accessibilité en 2015-2016.

Les réclamations et les suggestions

- Préfecture du Morbihan
- Sous-préfecture de Lorient
- Sous-préfecture de Pontivy

Préfecture et sous-préfectures

- Préfecture du Morbihan à Vannes
- Sous-préfecture de Lorient
- Sous-préfecture de Pontivy
- Secrétariat général commun départemental (SGCD)
- Démarche Qualité**

Démarche Qualité

Mise à jour le 13/09/2021

La qualité à la préfecture et dans les sous-préfectures du Morbihan

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale encore renforcée avec le lancement, en octobre 2017, du programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

Le ministère de l'intérieur, au travers du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer de l'accueil et du service rendu aux usagers. La réforme vise à faciliter la démarche des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de certificat d'immatriculation des véhicules.

La démarche qualité date depuis plus de 10 ans. Après la Charte Marianne (interministérielle), les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation Marianne, pour d'autres, une labellisation Qualipref.

Dès 2010, la Préfecture du Morbihan s'est engagée dans les diverses démarches qualité et s'est vue successivement labellisée Qualipref en 2012, Qualipref 2 en 2014, puis Qualipref 2.0 en décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers, délivrance de titres (hors étrangers) et relations avec les collectivités territoriales.

La sous-préfecture de Lorient a obtenu le label Qualipref 2.0 le 30 décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers et pilotage interministériel.

La mise en œuvre en 2017 du plan PPNG a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation à l'usager avec le développement des téléprocédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation des véhicules).

En 2018, le référentiel « Qualipref 2.0 » est devenu Qual-e-pref.

L'objectif du ministère de l'intérieur est d'obtenir la labellisation des préfectures et des sous-préfectures dotées d'un CERT fin de l'été 2022.

La préfecture du Morbihan et les sous-préfectures de Lorient et Pontivy se portent candidates à la labellisation Qual-e-pref pour mars 2022.

A lire dans cette rubrique

- [Enquêtes des usagers](#)
- [Politique de qualité](#)

- Services de l'Etat
- Politiques publiques
- Actualités
- Publications
- Démarches administratives
- Vous êtes...
- > Professionnel
- > Association
- > Collectivité

- Plan du site
- RSS
- Abonnement à la lettre de services de l'Etat
- Mentions légales
- FAQ
- Horaires et coordonnées
- Contactez-nous
- Glossaire
- Information sur les cookies



- CDAC : Les résultats des CDAC par année
- Consultations publiques : Consultations publiques
- Enquêtes publiques : Enquêtes publiques
- Mer et littoral : Mer et littoral
- RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité
- IAL : Information acquéreur locataire
- Termites et mérule

Tous droits réservés SIG/DILA
République Française ©
2011-2012

Service-Public.fr

Legifrance

france.fr

gouvernement.fr

data.gouv.fr

Gérer les cookies

Présentation des courriers/courriels type pour avis

Des exemples sont soumis pour avis