



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES  
PYRÉNÉES-ORIENTALES

DOSSIER presse

# **L** a préfecture réorganise ses services pour un meilleur accueil du public

**Jeudi 25 avril 2013**

Enjeu majeur de la qualité des services publics, l'accueil des usagers constitue le levier privilégié de l'amélioration de la relation entre l'administration et les citoyens.

Consciente de cet enjeu, la préfecture des Pyrénées-Orientales a entrepris de nombreuses actions :

- ◆ Amélioration de l'accueil physique des usagers ;
- ◆ Accentuation de la rapidité du traitement des démarches administratives ;
- ◆ Adaptation des horaires aux modes de vie des usagers ;
- ◆ Anticipation les réformes nationales des procédures de délivrance de certains titres ;
- ◆ Garantie d'une qualité de service à l'utilisateur (label QUALIPREF).

# **A** *méliorer l'accueil physique des usagers*

L'espace dédié à l'accueil du public à la Direction de la réglementation et des Libertés Publiques (DRLP) se caractérise par une accumulation de contraintes bâtementaires : espace public « Hall Ortaffa » inscrit à l'inventaire des bâtiments historiques, peu d'espace disponible, etc.

Le dimensionnement des guichets d'accueil et les conditions d'attente des usagers étaient à revoir, d'autant que la centralisation de la délivrance de certains titres en préfecture va entraîner une affluence du public supplémentaire qu'il convient d'accueillir dans les meilleures conditions possibles.

C'est pourquoi, à compter du **6 mai 2013**, le **service des permis de conduire** (bureau des droits à conduire) va déménager au **5 rue Bardou Job à Perpignan**.

Les usagers y trouveront un espace plus spacieux comprenant une salle d'attente de 40 places (contre 11 places assises aujourd'hui) et 3 guichets d'accueil des usagers (contre 2 actuellement).

Cette zone plus fonctionnelle permettra d'éviter des mécontentements où des heurts constatés entre usagers compte-tenu des conditions d'attente et d'accès actuelles.

L'accueil des usagers étrangers sera prochainement réorganisé et amélioré afin de répondre à l'une des priorités du Ministre de l'Intérieur.

Dès le mois de juin 2013, l'accueil des étrangers se fera dans **un nouvel espace** comprenant 4 guichets d'accueil dédiés (contre 2 actuellement) et 40 places d'attente (contre 20 actuellement), au sein de l'Hôtel d'Ortaffa.

Les effets attendus de ces réaménagements de services sont :

- ◆ une amélioration de la qualité et du confort de l'accueil des usagers ;
- ◆ une amélioration des conditions de travail des agents aux guichets .



## *enforcer la rapidité du traitement des démarches administratives par l'instauration d'un véritable pré-accueil*

Il est décidé de créer un véritable **pré-accueil** pour les principaux services de délivrance des titres, avec la création de guichets supplémentaires dédiés.

### **Pourquoi un pré-accueil ?**

A ce jour, pour les principaux titres délivrés, environ 40 % des usagers accèdent aux guichets, après un certain délai d'attente, avec des dossiers incomplets et/ou des pièces invalides.

Le rejet des dossiers des usagers aux guichets est chronophage pour les agents et frustre l'utilisateur qui a attendu pour accéder au guichet.

Par ailleurs, le retour d'expérience sur les causes d'incomplétudes des dossiers révèle la nécessité d'un accompagnement dans la mise au point du dossier.

### **Comment ?**

Un pré-accueil spécialisé sera prochainement mis en place pour les services suivants : certificats d'immatriculation (cartes grises), permis de conduire, séjour des étrangers.

Le pré-accueil a un caractère obligatoire pour l'utilisateur : il devra s'y présenter avant d'avoir accès directement au guichet.

Il s'agit d'un filtre efficace visant à ne pas laisser passer les usagers dont les dossiers sont incomplets.

Le pré-accueil servira à :

- ◆ informer les usagers sur les critères de complétude des dossiers ;
- ◆ fournir la liste des pièces à intégrer dans le dossier ainsi que le formulaire adapté ;
- ◆ orienter les usagers vers le « dépôt express » pour les changements d'adresse et les duplicatas concernant les certificats d'immatriculation notamment.

Des guichets **supplémentaires** seront ainsi créés par service et dédiés au pré-accueil :

- ◆ deux pour le séjour des étrangers ;
- ◆ deux pour les certificats d'immatriculation (cartes grises) ;
- ◆ un pour les permis de conduire.

# **A** *dapter les horaires aux modes de vie des usagers*

Les usagers estiment souvent que les horaires d'ouverture des guichets ne sont pas adaptés.

Il est vrai que la préfecture doit traiter 2 flux de dossiers distincts : les dossiers « guichets » déposés par les usagers et les dossiers « courriers » transmis par voie postale ou par l'intermédiaire des mairies. Le traitement des dossiers « guichets » (certificats d'immatriculation, permis de conduire, associations...) représente environ 40% des demandes, contre 60% de demandes par courrier. La majorité des démarches traitées par la préfecture arrive donc par courrier.

Cependant, afin de répondre à l'attente d'un grand nombre d'usagers, **il a été décidé d'ouvrir une plage horaire supplémentaire.**

**Les services recevant le plus grand nombre d'usagers (certificats d'immatriculation, permis de conduire) seront ouverts une fois par semaine (le lundi) à l'heure du déjeuner. Cette disposition sera mise en place à compter du 13 mai 2013.**

Cela permettra aux particuliers qui ne sont disponibles que pendant les heures de déjeuner d'effectuer leurs démarches.

Les nouveaux horaires des services « cartes grises » et « permis de conduire » seront donc les suivants :

- ◆ lundi : 09h00-14h00
- ◆ mardi, mercredi (exclusivement cartes grises), jeudi, vendredi : 09h00-12h00

*A titre plus ponctuel, afin de **réduire les désagréments** produits par le pont du 8 et 9 mai 2013 (fermeture des services le vendredi 10 mai 2013), les conditions d'accueil du public seront temporairement modifiées au cours de la semaine du 13 au 17 mai 2013 selon les modalités suivantes :*

- ◆ ouverture du service des cartes grises jusqu'à 15h00 le lundi 13 mai et le mardi 14 mai 2013
- ◆ ouverture exceptionnelle des guichets étrangers le mercredi 15 mai 2013 de 9h00 à 12h00
- ◆ ouverture, comme indiqué ci-dessus, du service des permis de conduire, le lundi 13 mai 2013 jusqu'à 14h00

# **A** *anticiper les réformes nationales des procédures de délivrance de certains titres*

Plusieurs réformes nationales seront prochainement mises en application à la préfecture des Pyrénées-Orientales.

## **La sécurisation des titres de séjour (AGDREF 1 Bio) :**

A compter du 19 juin 2013, le dispositif Agdref I bio sera déployé à la préfecture concernant les demandes de titres des ressortissants étrangers afin d'en renforcer la sécurisation. Concrètement, les titres de séjour contiendront une puce d'identification comprenant les empreintes digitales des usagers qui seront recueillies, aux guichets, par un capteur d'empreinte.

La délivrance des titres de séjour et plus particulièrement les missions d'accueil dévolues aux deux sous-préfectures de Prades et de Céret et aux mairies de l'arrondissement de Perpignan seront centralisées en préfecture à cette date. La réorganisation des guichets mentionnée au point 1 permettra de faire face à cet afflux supplémentaires d'usagers.

## **Le nouveau permis de conduire européen (FAETON) :**

A compter du 16 septembre 2013, le permis de conduire prendra la forme d'une « carte à puce sécurisée ». Tous les pays de l'Union Européenne auront désormais le même modèle de permis.

Ce nouveau permis, qui reste national, sera renouvelable tous les quinze ans.

Faeton facilitera les démarches des usagers :

- ◆ le titre sécurisé sera envoyé directement au domicile de l'utilisateur avec un suivi par SMS ou courriel.
- ◆ Faeton sera ouvert à l'e-administration en offrant le plus grand nombre possible de télé-procédures et les démarches seront simplifiées.  
(exemple : prise de rendez-vous en commission médicale par internet).
- ◆ les délais de délivrance seront réduits.
- ◆ la dématérialisation du flux et stockage des données permettra une conservation électronique des pièces justificatives et des éléments du dossier.
- ◆ le temps de recherche des documents et le temps d'attente aux guichets seront réduits.

Par ailleurs, l'échange des permis ancien modèle pour l'ensemble de la population sera organisé sur une période allant de 2014 à 2028.



## *Garantir une qualité de service à l'utilisateur (label QUALIPREF)*

### Qu'est-ce-que Qualipref ?

La labellisation Qualipref s'inscrit dans le processus général de modernisation des services de l'Etat. Elle est obligatoire pour l'ensemble des préfectures. Elle est axée sur la qualité de service aux usagers.

La labellisation Qualipref traduit la reconnaissance par un organisme indépendant (l'AFNOR) de la capacité d'une préfecture à garantir durablement un niveau défini de qualité de service. Pour obtenir cette labellisation, les procédures de la préfecture candidate doivent être conformes aux exigences des deux modules obligatoires et, à minima, à celles d'un des cinq autres modules optionnels.

La certification repose sur deux éléments :

- ◆ un référentiel composé de sept modules couvrant la majeure partie des activités impliquant les relations avec les usagers
- ◆ un dispositif de pilotage et de contrôles périodiques du bon respect des exigences.

### Les apports de la labellisation Qualipref au plan local

En décembre 2012, la préfecture des Pyrénées-Orientales a obtenu la labellisation Qualipref pour le module obligatoire « accueil général » ainsi que pour 5 modules optionnels.

Concrètement, la démarche de labellisation a donné lieu à de nombreuses réflexions collégiales et a contribué aux améliorations suivantes :

- |  |   |
|--|---|
| ◆ refonte du site internet afin de réduire les déplacements des usagers et d'afficher les <b>horaires</b> d'ouverture et de fermeture des services | ◆ suivi des délais moyens de délivrance des titres en fonction des objectifs fixés par le référentiel et de programme d'actions correctives en cas de non respect des objectifs |
| ◆ mise à disposition de fiches d'information à destination des usagers sur le site internet et dans les deux halls d'accueil                       | ◆ amélioration de l'accueil téléphonique par la mise en place d'un serveur vocal et de permanences téléphoniques  |
| ◆ acquisition d'un gestionnaire de files d'attente permettant d'afficher les délais de délivrance des titres et les temps d'attente aux guichets   | ◆ création d'un guide de l'accueil des usagers physique et téléphonique   |
| ◆ mise en place et formalisation des procédures concernant les modules métiers   | ◆ mise en place d'une application de suivi et de traitement des courriers, des courriels et des réclamations (logiciel SDRAU)   |
| ◆ amélioration de l'accueil des personnes à mobilité réduite   | ◆ réflexions engagées sur la modification des horaires d'ouverture des guichets   |