

## **COMPTE RENDU DES ÉCHANGES**

### **Présents**

- Monsieur Jean-François RAFFY – Secrétaire général de la Préfecture de Meurthe-et- Moselle
- Madame CANDAS - Directrice des Libertés publiques de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle
- Madame MALENFERT – Référente qualité de la direction des libertés publiques
- Madame KNEUSS – Responsable Qualité de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle
  
- **5 usagers constituant un panel représentatif.**

**L'accueil des usagers membres du comité a lieu dans le hall du bâtiment Ste Catherine.**

### **Ouverture par Monsieur RAFFY, secrétaire général de la préfecture de Meurthe-et-Moselle**

Monsieur RAFFY présente les différents travaux en matière d'accueil du public réalisés depuis le précédent comité local des usagers.

- Amélioration de la signalétique en collaboration avec Monsieur ZAIDI – Ergonome – Membre du CLU
- Guichet déporté pour l'accueil des étudiants étrangers à l'Université de Lorraine
- Possibilité offerte à l'utilisateur de prendre rendez vous sur internet pour les renouvellements et demandes de titres de séjour.

Il précise également qu'une accoutumance au système de la borne est constatée s'agissant des usagers étrangers .

- Installation d'une banque d'accueil information / orientation dès l'entrée dans la préfecture.

Monsieur RAFFY présente ensuite Madame Malenfert ainsi que sa mission de référente qualité de la direction des libertés publiques.

Le secrétaire général décrit le système e-photo qui permet à l'utilisateur d'effectuer sa pré-demande de permis de conduire en ligne. La préfecture de Meurthe et Moselle expérimente ce procédé. Une cabine « e-photo » a donc été installée dans le hall de la préfecture. Toutes les cabines de Meurthe-et-Moselle Photomaton et Photoplus permettent également d'effectuer cette démarche dématérialisée

**Les membres du CLU sont ensuite invités à rejoindre la salle de réunion.**  
**Projection d'un power-point**

**Présentation des actions d'améliorations engagées :**

- Adaptation de la capacité d'accueil / Gestion des flux

Mme CANDAS précise que les plages d'accueil des guichets permis de conduire vont prochainement être modifiées. Les usagers ont clairement exprimé leur incompréhension face à la fermeture du mardi. A partir du 12 avril les guichets permis seront donc ouverts tous les matins de 08h30 à 11h30

- Accueil et orientation des usagers dès l'entrée
- Nomination d'un responsable de l'accueil du public
- Démarches express effectuées dès l'accueil ( sans délivrance de tickets)
- Installation d'un photomaton équipé de la e-photo
- Modification des formulaires et convocations

**Présentation de la démarche de labellisation Qualipref 2.0**

**Présentation des enquêtes de satisfactions réalisées depuis le dernier CLU et des actions d'améliorations engagées.**

**Présentation aux membres du comité local d'un formulaire à améliorer :**

Formulaire de demande de duplicata du permis de conduire.

Les remarques et propositions sont recueillies.

**Chacun des usagers présents s'est librement exprimé sur les différentes problématiques soulevées :**

- Les membres du CLU ont souligné l'intérêt du pré-accueil pour les publics fragilisés.
- Un usager a fait remarquer qu'il avait constaté une nette amélioration de la qualité de l'accueil puisqu'il vient chaque année pour faire renouveler son permis de conduire. Il a par ailleurs précisé qu'il avait été très surpris par la rapidité de la prise en charge et du traitement de son dossier lors de sa dernière visite
- Un membre du comité fait remarqué que les bandes de guidage pour les personnes mal-voyantes ne sont pas forcément aux normes.
- Un membre du CLU a précisé que la simplification des démarches par la dématérialisation (procédure dématérialisée de pré-demande en ligne du PC) est une bonne chose mais tout le monde n'est pas forcément équipé. De plus il précise que ce type de service doit réellement présenter une plus-value et que cela doit être efficace dès le départ.
- L'accessibilité de la cabine e-photo aux personnes en fauteuil motorisé est soulevée.
- L'ensemble des usagers exprime leur satisfaction quant à cette démarche de consultation conviviale et constructive.

Monsieur RAFFY a remercié l'ensemble des membres du comité pour leur participation et la qualité des échanges

Le prochain comité se réunira en 2016.