



Compte-rendu du comité local des usagers

réuni le jeudi 31 mars 2022 à 10 h 00

Salle Joachim du Bellay

Le comité local des usagers (CLU) s'est réuni le jeudi 31 mars 2022, sous la présidence de Madame Magali DAVERTON, Secrétaire Générale de la préfecture. Il s'agissait de la première réunion du CLU dans le cadre de la démarche Qual-e-pref.

Étaient présents :

- Monsieur Franck BENOIT, président départemental Mobilians de Maine-et-Loire,
- Monsieur Gilles TALLUAU, maire de Varennes-sur-Loire, président de l'association des Maires ruraux de Maine-et-Loire,
- Madame Nabila CARMES, directrice de l'Association Abri de la providence,
- Madame Sarah RIAUD, responsable du pôle migrants de l'Association Abri de la providence,
- Madame Sophie SCHOUMACHER, présidente de l'APTIRA,
- Madame Rachida OUATTARA, APTIRA,
- Monsieur Joël TOUCHAIS, délégation départementale de l'Association des paraplégés de France,
- Monsieur Nicolas GUILLAUME, Conseil départemental, directeur général adjoint Organisation et Ressources.

Pour la préfecture :

- Madame Caroline COUCHY DE LANESSAN, directrice adjointe de l'immigration et des relations avec les usagers,
- Monsieur Régis DUFERNEZ, directeur de la réglementation et des collectivités locales,
- Madame Frédérique BADEY, direction de l'immigration et des relations avec les usagers, adjointe au chef du bureau des relations avec les usagers,
- Madame Gwénaëlle MESSAGER, secrétariat général commun départemental, cheffe du bureau de l'accueil,
- Madame Mathilde GILLOT, agent contractuel à la mission performance et conduite du changement,
- Monsieur Jean-Pierre GAYOL, chef de la mission performance et conduite du changement, référent qualité.

Excusés :

- Monsieur Denis LAIZÉ, président de la Chambre d'agriculture de Maine-et-Loire
- Madame Marie-Josée DOUCET, Présidente de l'Union Départementale des Associations Familiales de Maine-et-Loire – UDAF 49

En ouverture de la réunion, Madame la Secrétaire Générale remercie les personnes présentes d'avoir répondu à l'invitation à ce comité local des usagers qui n'avait pas été réuni depuis plusieurs années mais qui est appelé dorénavant à se réunir avec régularité. Après avoir invité les participants à effectuer un tour de table, elle rappelle le rôle du comité local des usagers et précise que si les guichets des permis de conduire et des cartes grises sont désormais fermés depuis la mise en œuvre du programme préfectures nouvelle génération (PPNG), la préfecture n'en continue pas moins à recevoir du public sur ses deux sites de Saint-Aubin et Hanneloup.

Dans un contexte de dématérialisation généralisée des démarches administratives, qui s'étend encore avec l'Administration Numérique des Étrangers en France (ANEF), elle souligne également l'importance des points d'accueil numérique destinés à aider les usagers qui rencontrent des difficultés pour effectuer leurs démarches en ligne.

La démarche qualité dans laquelle la préfecture de Maine-et-Loire s'est engagée intègre ces évolutions avec un nouveau référentiel « Qual-e-pref ».

I. Présentation de la démarche Qual-e-pref

Le référent qualité présente ensuite la démarche Qual-e-pref et le nouveau référentiel sur lequel elle s'appuie.

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui s'y sont engagées depuis une dizaine d'années. Les référentiels de qualité successifs ont connu plusieurs actualisations pour suivre l'évolution des missions des préfectures. Ainsi, en 2015, le référentiel Qualipref 2.0 succédait au référentiel Qualipref en intégrant un certain nombre d'engagements numériques (prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux...). La mise en œuvre en 2017 du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait considérablement évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des téléprocédures pour les titres régaliens (CNI, passeports, permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules). En 2018, le référentiel "Qualipref 2.0" est devenu "Qual-e-pref".

Le nouveau référentiel qualité constitue une évolution du référentiel Qualipref 2.0. Il comporte de nouveaux engagements prenant en compte le plan préfectures nouvelle génération. Il permet aux usagers de bénéficier d'une offre de services élargie en s'appuyant sur le développement des téléprocédures.

La préfecture de Maine-et-Loire, pour sa part, a développé sa démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil du public sur la base du premier référentiel Qualipref dès l'année 2013. Elle a ensuite obtenu, en 2015, le label Qualipref 2.0, label confirmé par un audit intermédiaire intervenu en 2017. Elle est désormais engagée dans la démarche Qual-e-pref avec un objectif de labellisation d'ici la fin du premier semestre 2022.

Le nouveau référentiel comprend :

1. Un ensemble de dispositions obligatoires en termes de pilotage, d'organisation et de suivi dont l'application est requise pour mener la politique de qualité dans des conditions efficaces.

2. Un module obligatoire : Relation générale avec les usagers

Il consolide des engagements en termes d'accueil, d'information numérique et d'offres de services dématérialisés. Il introduit des engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures et crée un engagement sur la mise à disposition de points

numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches.

3. Des modules "métier"

Ces modules traduisent les missions générales des préfectures et sous-préfectures.

La labellisation requiert le module 1 obligatoire et au moins un module métier. Outre le module obligatoire, les modules 3 et 4 ont été retenus pour la préfecture de Maine-et-Loire, ce qui traduit une progression dans la démarche dans la mesure où les précédentes labellisations ne concernaient qu'un seul module optionnel.

II. Rôle et fonctionnement du comité local des usagers

Le référent qualité présente ensuite le rôle et le fonctionnement du comité local des usagers. Il se réunit au moins une fois par an et traite des sujets suivants :

- Présentation des résultats des indicateurs qualité et des enquêtes de satisfaction
- Présentation de la synthèse annuelle des réclamations et le cas échéant des plans d'actions mis en place
- Tous sujets relatifs à l'amélioration de l'accessibilité
- Recueil des souhaits et suggestions d'améliorations de la part des représentants des usagers
- Examen des documents et formulaires types propres à la préfecture (les formulaires-types nationaux n'entrent pas dans le champ de compétences du CLU)

Le compte-rendu de chaque réunion du CLU est publié sur le site internet des services de l'État – rubrique Qualité.

III. Premiers résultats sur les indicateurs de qualité, enquête de satisfaction et appels mystères

La préfecture communique depuis 2018 sur ses résultats à travers le programme transparence sur la qualité et l'efficacité du service public. Cette communication prend la forme d'un affichage dans les lieux recevant du public et d'une mise en ligne des résultats sur le site internet des services de l'État.

Un certain nombre d'indicateurs sont par ailleurs suivis afin d'apprécier l'atteinte des objectifs en matière de qualité d'accueil physique et téléphonique, d'utilisation du site internet et des réseaux sociaux et de délais et qualité de réponse par les canaux courriers et courriels.

- taux d'appels téléphoniques décrochés

Le dernier indicateur connu, 77 % à la fin de l'année 2021, n'est pas satisfaisant. Le taux moyen relevé sur l'année 2021 était de 75,5 % pour un objectif de 90 %. Cet indicateur révèle un point d'attention qui nécessite une action correctrice. Une action de sensibilisation des agents de la préfecture a été réalisée avec un rappel des bonnes pratiques afin d'améliorer le taux d'appels téléphoniques décrochés.

- courriers et courriels

Les engagements du référentiel sont présentés aux membres du comité local des usagers.

Concernant les courriers :

Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

Concernant les courriels :

Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

Le délai s'apprécie à partir de la date de réception du courriel.

Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel.

En cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.

En cas de demandes pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par courriel, l'utilisateur en est informé et est invité à renouveler sa demande par courrier.

Nous contrôlons le respect des délais de nos courriers et courriels. Pour assurer la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations, les courriers et courriels concernés reçus et émis sont suivis. Nous ne disposons pas à ce jour d'un outil de gestion électronique du courrier (mais le sujet est à l'étude). Le suivi est donc assuré grâce à des tableaux réalisés sur tableur.

Enfin, il est précisé que l'indicateur ne concerne pas l'ensemble des courriels et courriers reçus par la préfecture mais uniquement ceux qui formulent une demande d'information générale et qui entrent dans le périmètre de Qual-e-pref.

Les premières remontées font apparaître un résultat de 100 % mais elles sont à ce jour beaucoup trop partielles pour être prises en compte. Un bilan exhaustif de cet indicateur sera présenté à l'occasion de la prochaine réunion du comité local des usagers.

- réclamations

Là aussi les indicateurs se mettent en place et les résultats connus à ce jour ne sont pas significatifs. A noter en outre que les boîtes qui étaient destinées à recueillir les suggestions et réclamations ont été retirées des accueils depuis 2 ans en raison de la crise sanitaire. Un bilan sera présenté à la prochaine réunion du comité local des usagers.

- taux de connection au site internet des services de l'État

Il s'agit d'un indicateur qui calcule le nombre de visites (et non le nombre de pages visitées) sur le site internet rapporté au nombre d'habitants du département. Le résultat de l'année 2021 est très satisfaisant puisqu'il est 6,81 % pour un objectif de 5 %.

- taux d'engagement sur les réseaux sociaux

Il s'agit là d'un indicateurs qui mesure le nombre d'interactions des utilisateurs sur les publications de la préfecture sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter (clics,

retweets, partages, réponses...). Le résultat de l'année 2021 est là encore très satisfaisant puisque le taux d'engagement s'élevait à 4,97 % pour un objectif national de 2 %.

- enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil physique a été menée entre le 5 octobre et le 8 novembre 2021. 171 avis ont été recueillis : 114 sur le site Saint-Aubin et 57 sur le site Hanneloup. La présentation est annexée au présent compte-rendu.

- appels mystères

Des appels téléphoniques mystères ont été passés entre le 19 novembre et le 30 décembre 2021. 25 questions issues du guide publié par le ministère de l'intérieur dans le cadre du référentiel Qual-e-pref ont été posées. La présentation est annexée au présent compte-rendu.

IV. Recueil des observations sur les courriers et courriels

Les engagements du référentiel sont présentés au comité local des usagers.

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégient une mise en page facilitant sa lisibilité. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles.

Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes :

- « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier,
- date et lieu d'émission,
- objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe),
- prénom, nom et qualité du signataire,
- coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; un lien renvoyant sur les jours et heures d'accueil du public.

Tous les courriels issus du service comportent une signature nominative (prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire).

L'anonymat ou l'usage d'un pseudonyme est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).

Des modèles de courriers et de courriels-types sont annexés au présent compte-rendu afin que les membres du comité local des usagers puissent formuler toutes les remarques et suggestions qui leur sembleront de nature à améliorer leur rédaction.

V. Recueil des avis, souhaits, suggestions d'amélioration et questions formulés par le comité local des usagers

Monsieur TOUCHAIS, représentant de l'Association des Paralysés de France (APF) souhaite savoir si toutes les mairies qui enregistrent les demandes de CNI et de passeports sont accessibles.

Madame la Secrétaire Générale indique que les mairies sont effectivement soumises aux règles relatives à l'accessibilité et que par ailleurs une subvention de l'État leur est allouée afin, entre autres, de réaliser les travaux et aménagements nécessaires pour l'accueil d'un dispositif de recueil.

Monsieur TALLUAU, président de l'Association des maires ruraux, se félicite de la mise en œuvre d'une telle démarche qui vise à pousser vers l'excellence. Il indique toutefois que les mairies constituent souvent le premier point d'accueil pour les démarches les plus diverses sans être toujours suffisamment équipées pour répondre aux demandes. Il émet le souhait que toutes les mairies soient dotées d'un site internet regroupant toutes les informations nécessaires (liens, références...) avec, peut-être, une maquette commune.

Madame la Secrétaire Générale précise que le site internet des services de l'État contient toutes les informations utiles relatives aux démarches administratives les plus courantes et que les services municipaux peuvent inviter les usagers à le consulter.

Monsieur BENOIT, président départemental de Mobilians, ajoute que les usagers se laissent parfois abuser par l'aspect officiel de certains sites qui entretiennent une certaine confusion avec les sites de l'administration tout en proposant des services payants. Ce point rend d'autant plus utile l'orientation des usagers vers les bons sites.

Pour ce qui concerne l'enquête de satisfaction qui a été menée sur le site Hanneloup, Madame RIAUD de l'association Abri de la Providence souhaite savoir si un interprète était présent pour assister l'enquêteur. Le référent qualité indique qu'il n'y avait pas d'interprète mais que ça n'a constitué un obstacle que dans très peu de cas.

Madame OUATTARA, représentante de l'APTIRA, ajoute qu'au delà du problème de la langue, la compréhension des démarches administratives, même si elles ne sont pas dématérialisées, peut constituer un obstacle. Elle précise que ce qui n'est pas réalisé par la préfecture en matière d'accès au droit est assuré par les associations. Elle regrette en outre que les médiateurs ne soient pas formés spécifiquement et que ce travail ne soit pas sécurisé par un professionnel : la dématérialisation devrait être accompagnée d'une formation et d'une éducation au numérique.

Madame la Secrétaire Générale confirme que le droit, et particulièrement le droit des étrangers, est complexe et qu'elle a bien conscience du rôle essentiel que jouent les associations pour permettre l'accès au droit. Elle précise toutefois que ces formations existent y compris dans les maisons France Services. Par ailleurs, des points d'accès numériques dédiés au public étrangers sont désormais mis en place dans les préfectures (« PAN Emeraude »).

Madame COUCHY DE LANESSAN, directrice adjointe de l'immigration et des relations avec les usagers confirme que les PAN Emeraude constituent un équivalent de ce qui existe depuis plusieurs années pour les autres démarches sur le site Saint-Aubin (PAN « généraliste ») mais adapté aux démarches des usagers étrangers. Une personne accueille et accompagne l'utilisateur pour la démarche en ligne, étant entendu que l'accompagnement ne signifie pas « faire à la place ».

Madame OUATTARA insiste sur la question importante de la confidentialité. Les personnes sont parfois conduites à donner beaucoup d'informations personnelles qui peuvent être sensibles.

Madame la Secrétaire Générale précise que la forte mobilisation actuelle sur l'ac-

cueil des réfugiés Ukrainiens peut générer une moindre disponibilité temporaire pour les autres publics. Cette situation est toutefois transitoire.

S'agissant des demandes urgentes, Madame OUATTARA indique qu'elles sont souvent provoquées par la péremption proche de la validité d'un titre de séjour ou de documents émis par le pays de provenance de l'étranger.

Madame RIAUD ajoute que ces situations peuvent créer des problèmes pour l'ouverture de droits voire causer des ruptures dans leur continuité. Les transferts de dossiers d'une préfecture à une autre sont parfois très longs.

Madame OUATTARA soulève en outre le problème lié au matériel. La plupart ne disposent pas des moyens financiers nécessaires à l'achat d'un équipement informatique avec un abonnement internet.

Madame la Secrétaire Générale indique que les points d'accès numériques étaient initialement envisagés pour une très courte période transitoire lors de la mise en place des dématérialisations mais qu'ils sont non seulement maintenus mais renforcés.

Monsieur TOUCHAIS regrette pour sa part qu'il ne soit pas possible de choisir entre la dématérialisation et une procédure papier.

Madame la Secrétaire Générale indique que c'est la raison d'être des points d'accès numériques et des Maisons France Services. Les Maisons des Solidarités interviennent aussi en la matière.

Madame CARMES ajoute que les difficultés pour effectuer les démarches en ligne concernent en réalité tous les publics en situation de précarité, et pas seulement les usagers étrangers.

Monsieur TALLUAU précise que les mairies apportent aussi leur aide. Il constate cependant que la solidarité familiale joue souvent en milieu rural, ce qui est de nature à atténuer les difficultés. Il souhaite également savoir si les sous-préfectures sont concernées par la démarche qualité.

Madame la Secrétaire Générale précise que la démarche ne concerne pour l'instant que la préfecture mais qu'il y aura à terme une réflexion pour éventuellement l'étendre aux sous-préfectures.

En l'absence d'autres interventions, elle conclut la réunion en remerciant une nouvelle fois les membres pour leur participation.

La Secrétaire Générale
de la Préfecture,



Magali DAVERTON

