



**PRÉFET
DE HAUTE-LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat
général**

le Puy-en-Velay, le 15/06/2021

Compte rendu de la réunion du Comité Local des Usagers du 10 mai 2021

La réunion se tient sous la présidence de M. le Secrétaire général de la Préfecture de la Haute-Loire, en salle du Mézenc.

Sont présents :

M Rémy DARROUX, Secrétaire général de la Préfecture de la Haute-Loire.

Mme Lydie EXERTIER, Directrice adjoint de la Ddfip Haute-Loire,
M Eric PLASSERAUD, Directeur de la Direction des Politiques Publiques et de l'Administration Locale,
M Pierre PERDOUX, Représentant l'Union Fédérale des Consommateurs (UFC),
Mme Sophie REYNIER, Directrice du Secrétariat général commun départemental,
M David THIBONNIER Chef du Centre d'expertise et ressources titres CNI/Passeports du Puy en Velay,
M Bernard SOUVIGNET, Président de l'Association des Maires et Présidents d'intercommunalité de la Haute-Loire,
Mme Pascale ALLARY, Chef du pôle Budget de Secrétariat général commun départemental,
M Yves TRÉHIN, Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF),
Mme Marie CHAUSSENDE, Chef du Bureau des collectivités territoriales et de l'environnement,
M Michel ARCIS, Président de l'Association des Maires ruraux de Haute-Loire,
M Mathias CHAVE Chef du pôle Logistique Immobilier du Secrétariat général commun départemental,
M Marc BERGER, Référent Qualité.

M le Secrétaire général ouvre, à 14H30, la réunion qui comprend les deux volets suivants :

- I Les indicateurs de la qualité
- II Les dossiers d'actualité

Dans le cadre des dossiers d'actualité, sont présentées les nouveautés suivantes :

- La démarche SP+
- Le dispositif Simpl'immat
- La CNle
- Le dispositif Anef

M le Secrétaire général remercie les participants de leur présence, en rappelant l'historique de la démarche qualité pour la préfecture. Il se réjouit de voir à nouveau réuni le Comité qui n'a pu se réunir l'an passé compte tenu de l'épisode covid.

Il engage chacun des participants à se sentir libre d'intervenir lors de la présentation des deux volets de la réunion dans le cadre d'un powerpoint, pour faire en sorte de recueillir toutes les réflexions et propositions éventuelles du Comité.

I Les indicateurs de la démarche Qualipref 2.0

→Le tableau des indicateurs

Ce tableau permet de suivre, pour les différents canaux d'interaction avec les usagers (accueil physique, courriers et courriels, téléphone, internet), la bonne application de la démarche de qualité tant pour l'accueil général que pour l'accueil « métiers ».

Les chiffres restent favorablement orientés.

-L'accueil physique reste toujours très bien noté (enquête de satisfaction de juillet août septembre 2020)

-Les suggestions/réclamations sont en nombre très faible (les réclamations sont possibles, par urne, fiches de contact internet, ou téléphone).

-La communication de la préfecture via son site internet et ses réseaux sociaux permettent d'afficher des chiffres assez élevés de fréquentation, et encore plus, du fait des derniers événements (covid,...).

-Le taux d'appels aboutis est élevé.

-Le délai de traitement des dossiers et de fabrication des titres est bon pour les certificats d'immatriculation, les permis de conduire, et spécialement bon pour les CNI/passeports, du fait de la baisse de trafic ce qui occasionne une diminution exceptionnelle des stocks de dossiers à traiter.

Le chef du Cert tient à préciser que ce que l'on observe, ici, en matière de délai, est le délai du « processus Etat »

c'est donc hors délai occasionné par un dossier incomplet, et hors délai de livraison du titre.

-Les réponses aux questions d'ordre général sont répondues en un délai court

-Les réponses aux questions « métier », elles, n'auront pas été suivies en 2020 comme habituellement, du fait des perturbations liées au confinement. Un rythme plus habituel est repris en 2021.

→L'enquête de satisfaction pour l'accueil physique

L'enquête de satisfaction menée en 2020 (porte sur un échantillon de 105 questionnaires répondus par des usagers qui se sont déplacés en préfecture)

L'enquête confirme les enseignements du tableau des indicateurs en matière d'accueil : le niveau global d'appréciation reste, en 2020, toujours à un niveau élevé, à savoir: Bon : 58 %, très bon 35 %, moyen 6 % (soit 93 % de satisfaits) avec un point sensible toutefois : la confidentialité au guichet.

Le Secrétaire général indique que ce point sera pris en compte dans le cadre du réagencement de l'espace d'accueil et du bureau de l'immigration et de l'intégration.

→L'enquête téléphonique de satisfaction

Cette enquête est menée par du personnel situé hors département.

Les résultats sont bons avec une faiblesse, toutefois, en matière de transferts d'appels : le nom de l'interlocuteur, ou même, du service, est rarement donné.

Cet aspect clôt le premier volet de la réunion consacré aux chiffres de la démarche Qualité

Le Représentant de l'Udaf demande si des maisons France services sont prévues pour les lieux où se trouvent des sous-préfectures, ou la préfecture.

Le Secrétaire général répond que ce n'est pas prévu car dans les chefs lieux d'arrondissement, les services de l'État sont toujours disponibles ; le dispositif France service se fixant pour but de permettre à un usager de trouver un interlocuteur dans une limite de 15–20 minutes de trajet.

Le Représentant de l'Ufc que-choisir constate que France services a bien trouvé son public.

le Secrétaire général acquiesce ; il y a une réelle polyvalence car 9 opérateurs participent à ce dispositif.

Les maisons France services sont en situation de traiter des questions de difficulté raisonnable, les situations plus spécifiques sont traitées, en direct, ou en différé, avec des personnels des différents opérateurs.

Le Représentant des Maires ruraux considère que parmi les maisons France services, celles qui apparaissent comme les plus efficaces sont tenues par des communautés de communes. Il indique également que le degré d'implication des opérateurs peut être variable, quelquefois simplement pour des raisons de personnes.

Le Secrétaire général reconnaît que les maisons tenues par les communautés de communes prennent un tour spécialement intéressant ; elles sont souvent incluses dans un espace de « co-working », de médiathèque, ou autres tiers lieu, ce qui donne à ces projets de nombreuses perspectives d'utilisation pour l'usager, laissant même envisager de la télé médecine.

Le Secrétaire général rappelle que 6 maisons France services existent à ce jour en Haute-Loire, et, à terme, 17 voire 19.

Mme la Directrice adjointe de la Ddfip témoigne du contentement des administrations partenaires dans le projet France services. Le dispositif répond bien aux attentes initiales.

Le Représentant de l'Udaf demande si en dehors des enquêtes téléphoniques, il y a, en préfecture, une démarche de contrôle interne.

Le Chef du Centre d'expertise et de ressources titres propose en guise de réponse l'exemple de son Centre dans lequel, les procédures de travail sont régulièrement revisitées, jugées, et corrigées par des groupes de travail ; cette façon de procéder est intégrée de façon très naturelle dans le mode de fonctionnement de cette communauté de travail.

Le Représentant de l'Udaf demande, ensuite, si une attention spécifique est portée sur les associations.

Le Directeur de la Direction de la citoyenneté et de la légalité répond par l'affirmative et décrit, les procédures en lignes proposées localement pour ce thème: la déclaration de l'association, la demande de subvention, les modifications de statut, la dissolution de l'association.

Il précise que l'ensemble des démarches relatives aux associations du département est traité, en sous préfecture de Brioude.

En l'absence de questions supplémentaires, il est procédé à la présentation de la deuxième partie de l'exposé.

II Les dossiers d'actualité

→ la démarche SP+

Le principe de cette démarche qui a été acté lors d'un comité interministériel en janvier 2019 est le suivant: unifier les démarches qualité de l'ensemble des administrations.

Cette vision nouvelle repose sur quatre piliers :

- des engagements de qualité définis et mis en œuvre
- la publicité des résultats obtenus
- l'écoute des réactions des usagers
- l'amélioration continue notamment à l'aide d'un dialogue avec les usagers

le déploiement est en cours et devrait être terminé en octobre de cette année.

→ Simpl'immat

une application, à usage unique, téléchargeable sur PC, tablette, smartphone, qui permet de procéder, en temps réel, à une vente et un achat pour un même véhicule.

→ la CNIe

le Chef du Cert, donne les informations suivantes :

la CNIe découle d'une directive européenne ; elle vient renouveler le support actuel qui remonte à 1995, avec des composantes de sécurité augmentées.

Elle sera déployée le 28 juin 2021, pour la Haute-Loire, en relation avec les 300 mairies partenaires de la région Aura.

Les anciennes cartes resteront valables jusqu'en 2031, voire, jusqu'en 2033 pour ce qui est de prouver de son identité, en France.

La validité de la nouvelle CNI revient, elle, à une durée de validité de 10 ans.

Les participants sont spécialement intéressés à échanger sur la situation des mairies équipées de Dispositifs de Recueil (« DR »)

Le Secrétaire général indique que Saugues est devenue mairie partenaire en 2019 et que Sainte Sigolène devrait suivre très prochainement.

Le Chef du Cert précise que la proximité de Saint-Etienne justifie, en effet, par le trafic observable, une implantation dans cette commune.

Le président de l'Amf, par ailleurs Maire d'une commune équipée d'un DR confirme que l'organisation en place fonctionne très correctement.

→ l'Administration numérique pour les étrangers en France

ce dispositif, initié en 2015, visant à dématérialiser les démarches « étrangers » continue sa progression ; aux démarches de demande d'asile en ligne et visas de long séjour, s'ajoutent maintenant les démarches « étudiants ».

L'objectif, à terme, est de mettre « en ligne » toutes les demandes de visas.

→ le nouveau portail de l'Ants

Le référent qualité informe les participants de la mise en ligne d'une nouvelle version du portail de l'Ants

Ayant déjà fait l'objet de trois versions correctives, le portail a été rebâti, pour améliorer son fonctionnement, mais aussi en vue de simplifier le parcours des usagers

-en les aidant à mieux préparer leur dossier avant même d'entamer la démarche.

-en proposant à l'utilisateur une vision d'ensemble du processus de sa démarche afin d'en suivre la progression.

-grâce à un aspect visuel simplifié, et des redondances éliminées.

→ Les téléprocédures locales

Le directeur de la citoyenneté et de la légalité informe les participants de la mise en œuvre localement, de téléprocédures relatives à certaines professions réglementées : gardien de fourrière/revendeur d'objets mobiliers/carte professionnel suite à l'examen de taxi/conduite d'un « train routier ».

Ces procédures sont rassemblées en un seul et même point du site, pour faciliter la recherche par l'utilisateur, en onglet « politiques publiques » puis « démarches en ligne ».

Le chef du pôle logistique immobilier ajoute, pour sa part, la mise en place, prochainement, d'une téléprocédure pour les cartes jaunes de taxi, ce qui permettra d'éviter les envois de dossier papier.

Les dossiers d'actualité ayant été présentés et commentés, le Secrétaire général propose de débattre sur tout autre point relevé par les participants.

Le représentant des Maires ruraux indique que si sur le fond les téléprocédures sont justifiables, et pas forcément faciles à mettre en œuvre, il ne faudrait pas tout dématérialiser.

Il cite un couple à faible retraite de sa commune qui a renoncé à ses aides sociales du fait de la mise en ligne de la procédure, mise en ligne, qui plus est, à renouveler tous les 3 mois.

Il conclut comme suit: des gens ne disent rien..et décrochent.

Réflexion relayée un peu plus tard par le représentant de l'Udaf qui corrobore l'observation faite : les gens les plus fragiles ne se déplacent pas pour tenter de solutionner leur problème.

Le Secrétaire général se déclare convaincu par ces exemples: aussi bien calibrée soit elle, une société numérisée n'exonérera pas de permettre pour les cas sensibles l'accès à une assistance en bonne et due forme. Il est en effet nécessaire de pouvoir se rapprocher des personnes les plus fragilisées sur le territoire.

La Directrice adjointe de la Ddfip indique, également, être consciente de l'isolement de certaines personnes ; elle tient à mentionner qu'un effort spécial est opéré par son administration, afin d'être très clair, très lisible. De plus, elle appelle l'attention des participants sur le « droit à l'erreur » reconnu, justement dans le cadre, des démarches qualité.

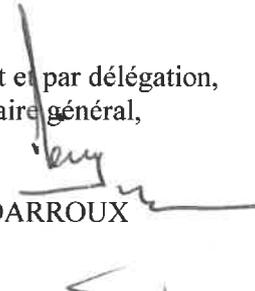
Le président de l'Association des maires renouvelle sa confiance dans le travail effectué par les maisons France services pour lisser une grande partie des difficultés rencontrées.

Le Secrétaire général partage ce point de vue.

Il demande à nouveau si quelqu'un souhaite s'exprimer sur toute question relative à la qualité pour les services de préfecture.

En l'absence d'une nouvelle intervention, M le Secrétaire général clôt la réunion vers 16h30 en remerciant les participants pour leur présence et leur participation active.

Pour le Préfet et par délégation,
le Secrétaire général,


Rémy DARROUX

