



**COMPTE RENDU
du Comité Local des Usagers du 18 février 2021**

Alençon, le 23/02/2021

Annexe : Diaporama de présentation

Le Comité Local des Usagers (CLU) s'est réuni en visioconférence le jeudi 18 février 2021, sous la présidence de monsieur le Secrétaire général de la préfecture de l'Orne et selon l'ordre du jour suivant :

- Présentation de l'évolution des modalités d'accueil en préfecture : la qualité de service face à la crise sanitaire et poursuite de la dématérialisation des procédures et du déploiement des espaces numériques.
- Présentation des exigences qualité et la mesure de la satisfaction des usagers à travers les indicateurs qualité, les enquêtes de satisfaction et le recueil des remarques et suggestions.
- Les perspectives en terme d'objectifs et d'évolutions.

Invités :

Représentants des associations :

- Mme Brigitte CHOQUET, présidente de l'Union Départementale des Associations Familiales (délégation de l'Orne) – en visio.
- M. Philippe DELACHAUSSÉE, délégué du défenseur des droits – en visio.
- Mme Delphine FOUGERAY- JULIEN, représentant l'association de lutte contre l'illettrisme « la Boîte aux Lettres » – en visio.
- M. Olivier LAGUNEGRAND, représentant l'Association des Paralysés de France – en visio.
- Mme Pierrette VIENNOT, présidente de la Fédération Départementale des Familles Rurales, (délégation de l'Orne) – en visio.

Représentants de l'administration :

- M. Charles BARBIER, Secrétaire général de la préfecture, sous-préfet d'Alençon.
- M. Ludovic LORO, Secrétaire général de la sous-préfecture de Montagne au Perche – en visio.
- Mme Mireille VALLEE, Secrétaire générale de la sous-préfecture d'Argentan – en visio.
- M. Jacques MICHEL, directeur de la citoyenneté et de la légalité.
- M. Michel VIVIER, chargé de mission.
- Mme Laurence MOULIN, référente qualité.

Absents excusés :

- L'UFC « Que choisir ? ».
- La chambre des métiers et de l'artisanat.
- La chambre d'agriculture.
- L'association des maires de l'Orne.

Ouverture de séance:

Monsieur le Secrétaire Général ouvre la séance en présentant les participants et en les remerciant de leur présence. Dans ces conditions particulières liées à la crise sanitaire, le comité local des usagers, reporté à deux reprises, n'a pas pu se tenir en 2020. Les réunions physiques étant très limitées en préfecture, la visio-conférence permet toutefois la tenue des échanges.

Monsieur le Secrétaire Général indique que le gouvernement souhaite engager l'ensemble des administrations publiques vers une démarche continue tournée vers l'amélioration de l'accueil des usagers. Cette dynamique a particulièrement été portée par le ministère de l'intérieur. En effet, depuis 2005, différentes chartes et processus de labellisation se sont succédés, dans lesquels la préfecture de l'Orne s'est engagée pleinement dès le lancement en obtenant le label Qualipref en 2012, puis Qualipref 2.0 en 2015 et Qual-e-pref en décembre 2019.

Monsieur le Secrétaire Général souligne également l'évolution des exigences qualité en terme de service et d'accueil, de façon concomitante à un développement des démarches dématérialisées, réalisées à distance et qui font appel aux nouvelles technologies.

Par ailleurs, la préfecture a à cœur de prendre en compte l'avis des usagers, de le matérialiser de la façon la plus objective possible, de rendre compte de nos résultats de manière transparente et d'améliorer les choses lorsque cela est possible.

Ce comité est l'occasion de faire un bilan, un retour sur les démarches et actions de la préfecture et de recueillir la perception des associations sur les services proposés.

Monsieur le Secrétaire Général précise qu'il faut garder à l'esprit, cette période de crise sanitaire qui a eu un impact important pour la vie des français mais aussi des administrations. Les services de la préfecture ont du s'adapter de façon rapide avec peu de temps pour anticiper les événements.

La parole est cédée à madame MOULIN, référente qualité de la préfecture, qui développe les différents points inscrits à l'ordre du jour en dressant un bilan de la démarche qualité sur l'année 2020 et en présentant les perspectives d'avenir en terme d'accueil du public.

Le contenu intégral de la présentation est annexé au présent compte-rendu.

Rappels :

Madame MOULIN effectue un rappel sur la composition et l'objet du Comité Local des Usagers qui est de rassembler des représentants de l'administration et d'associations afin d'échanger sur les attentes des usagers, les modalités d'accueil en préfecture, les résultats obtenus en terme de qualité de service et les leviers d'amélioration proposés.

Le dernier Comité Local des Usagers, tenu le 27 juin 2019, avait donné lieu notamment à une présentation de l'évolution des modalités d'accueil induite par la réforme PPNG (Plan Préfectures Nouvelle Génération), et de l'engagement de la préfecture dans le processus de labellisation du ministère de l'intérieur : Qual-e-pref.

Depuis, la préfecture de l'Orne a été récompensée de son investissement par l'obtention du label en décembre 2019. Ce label porte sur 3 modules représentant 29 engagements à tenir.

Impact de la crise sanitaire sur les modalités d'accueil du public

La période de confinement s'est traduite par la fermeture temporaire des services au public mais certaines missions définies comme prioritaires par le gouvernement ont continué d'être assurées par les services, c'est le cas notamment des services de délivrance des titres CNI-passeport et titres de séjour. L'instruction des dossiers, sans arrivée de nouvelles demandes, a permis de résorber le stock de dossiers et de réduire les délais de traitement des titres post confinement.

En sortie de confinement, l'enjeu fut de maintenir une qualité de service en adaptant notre organisation et nos procédures, tout en assurant la sécurité des usagers et des agents.

Outre les mesures barrières communes à l'ensemble des structures accueillant du public, certaines actions ont été menées :

- Le Bureau de l'Intégration et de l'Immigration a mis en place un accueil uniquement sur rendez-vous, afin de limiter le flux et le croisement des usagers accueillis ;
- Un bureau d'accueil secondaire a été mis à la disposition des services à l'entrée de la préfecture afin d'éviter les déplacements dans les locaux ;
- Au point d'accueil numérique, l'utilisation du poste informatique par le médiateur est privilégiée.
- Le local des commissions médicales des permis de conduire a été déplacé à l'entrée de la cité administrative.

Poursuite du déploiement des espaces numériques et des téléprocédures :

- Aujourd'hui, 42 espaces numériques (contre 28 en décembre 2019) sont déployés à travers le département pour apporter une aide aux usagers dans la réalisation de démarches administratives.
- Le déploiement des téléprocédures s'est poursuivi en 2020, notamment pour les titres à destination des étrangers à travers la Saisine des services de l'État par Voie Électronique (SVE) et l'Administration Numérique pour les Étrangers en France (ANEF).

Les exigences qualité et la mesure de la satisfaction des usagers :

Les indicateurs qualité :

- Pour mesurer et justifier notre qualité de service, la préfecture suit 32 indicateurs qualité portant sur : l'activité du site internet et des réseaux sociaux, l'activité du point numérique de la préfecture, l'accueil téléphonique, la satisfaction usagers, les délais de délivrance des titres, les délais de réponses aux demandes d'informations générales.

Certains indicateurs présentent des cibles qui permettent d'identifier une éventuelle dégradation de la qualité de service et donc de mettre en place des actions correctives.

Le détail des résultats figure dans la présentation annexe.

Les enquêtes de satisfaction :

Deux enquêtes de satisfaction ont pu être menées en 2020 :

- une enquête déployée quotidiennement au point numérique de la préfecture qui a révélé un taux de satisfaction élevé quant à l'accompagnement reçu : 99,05 % des 734 personnes sondées ont été satisfaites voir très satisfaites.
- une enquête déployée au bureau de l'intégration et de l'immigration du 15 juillet au 13 août 2020. Un panel de 109 personnes a pu être sondé, présentant un taux global de satisfaction de 95,4 %.

En deçà de la cible de satisfaction de 80 %, 6 sources d'insatisfaction ont pu être analysées et donner lieu à la définition d'actions correctives permettant d'améliorer la qualité de service.

Le recueil des remarques et suggestions :

Les remarques et suggestions des usagers participent également à l'amélioration de notre qualité de service. Leur recueil s'effectue via des fiches disponibles aux points d'accueil (accueil général, point numérique et bureau de l'intégration et de l'immigration), via la rubrique contact du site internet de la préfecture et via l'adresse courriel : pref-qualite@orne.gouv.fr.

Pour l'année 2020, 19 remarques et suggestions ont été traitées contre 30 en 2019.

Tout comme les enquêtes de satisfaction, elles donnent lieu à une analyse et une action corrective lorsque cela est possible. Elles donnent également lieu à une réponse personnalisée à l'utilisateur ; lorsque la démarche n'est pas faite anonymement.

Perspectives

- Continuer à offrir un service de qualité malgré les difficultés liées à la crise sanitaire.
- Conforter la labellisation Qual-e-pref de la préfecture en assurant l'effectivité des engagements et projet d'extension du label au module « délivrance des titres à destination des étrangers ».
- Déploiement de nouvelles démarches dématérialisées d'ici 2022.
- Poursuite du déploiement de service public + : programme interministériel d'amélioration continue de la qualité d'accueil en administration, lancé depuis le 28 janvier 2021.

Échanges et questionnements:

Monsieur le Secrétaire Général laisse à tour de rôle la parole aux participants :

Mme CHOQUET, présidente de l'Union Départementale des Associations familiales (Orne), fait part de la difficulté que peuvent rencontrer certains usagers à réaliser leurs démarches en ligne, notamment lorsque la constitution du dossier impose de transmettre un grand nombre de documents scannés. Pour y répondre, il serait intéressant que les organismes sociaux par exemple puissent transmettre dans leurs correspondances la liste des espaces numériques du département susceptibles d'apporter leur aide aux usagers.

Monsieur le Secrétaire Général souligne la pertinence de cette remarque et mentionne la présence d'une dizaine de sites labellisés France Services dans l'Orne en 2020 avec un objectif de 21 sites d'ici 2022. Un effort de communication est à réaliser sur les sites existants.

(la liste des espaces numériques a été transmise post réunion aux associations, celle-ci est présente sur le site internet de la préfecture).

Mme CHOQUET mentionne également la complexité du système de prise de rendez-vous pour les plus de 75ans dans le cadre du programme de vaccination contre le covid19.

Monsieur le Secrétaire Général précise que le système de prise de rendez-vous en ligne doctolib, choisi avec l'ARS, apparaît comme le plus simple . Dans la majorité des cas, les plus de 75 ans ont pu bénéficier de l'accompagnement de leur famille ou des aidants. En parallèle, la ligne téléphonique dédiée a largement été privilégiée. Pour aider les personnes isolées, le partenariat avec les collectivités territoriales et les associations a été essentiel.

Madame CHOQUET indique par ailleurs qu'elle observe via son association, une précarisation de certaines familles étrangères en attente du renouvellement de leur titre de séjour.

Monsieur le Secrétaire Général constate qu'il s'agit en grande majorité de familles effectuant leurs demandes tardivement, voir parfois hors délai. Il est souhaitable que ces familles prennent l'attache des services de la préfecture en amont pour qu'elles puissent être orientées convenablement dans leur démarche.

Madame CHOQUET termine son intervention en faisant part de son inquiétude face à la fusion de certains services de l'État, induisant une adaptation nécessaire des associations.

Monsieur le Secrétaire Général indique qu'aucune remontée négative n'est perçue en interne et demande à madame CHOQUET de préciser ce point. Il indique ensuite que la réforme nationale consistant au transfert des services jeunesse et sport au ministère de l'éducation nationale, n'induit pas de perte de capacité ou de compétence, car les agents, comme leurs missions, persistent au sein d'un autre service sans autre changement.

Monsieur DELACHAUSSEE, délégué du défenseur des droits, fait état des délais importants d'instruction des demandes d'échanges de permis de conduire étrangers mais souligne la nette amélioration concernant les demandes de cartes grises. Il mentionne la situation problématique pour certains véhicules achetés à l'étranger pour lesquels la transformation de la carte grise est très difficile et déplore un manque de communication auprès des usagers sur le sujet.

Monsieur le Secrétaire Général précise que pour l'échange des permis étrangers, les demandes sont liées aux accords de réciprocité avec les différents pays d'origine, dont certains posent parfois des difficultés dans certaines zones à risque. Concernant les cartes grises de véhicules achetés à l'étranger, certains dossiers déposés sur le site de l'ANTS rencontrent un besoin d'instruction plus complet et à cela s'ajoute l'aspect douanier et fiscal. Obtenir le quitus fiscal est parfois difficile étant donné le dossier de l'utilisateur.

Monsieur DELACHAUSSÉE s'interroge sur la faible représentation des plus de 75 ans sondés dans le cadre de l'enquête de satisfaction du point numérique et rappelle qu'il s'agit d'un public qu'il convient d'aider particulièrement.

Madame MOULIN précise que ce public fait souvent appel au réseau familial pour réaliser les démarches en ligne et que ce public s'il se présente au point numérique n'est peut-être pas à l'aise pour répondre à l'enquête de satisfaction dématérialisée qui est à disposition sur les postes informatiques, d'où probablement la faible représentation dans le panel sondé.

Monsieur le Secrétaire Général fait état des difficultés d'accès au numérique pour une partie de la population, estimée à 25 % selon les études nationales. Même si ce public dispose généralement du réseau familial et associatif pour les aider dans leur démarche, il ne faut pas l'oublier. Cela doit rester à l'esprit lorsque l'on engage des réformes et que l'on met en place des téléprocédures.

Monsieur LAGUNEGRAND, représentant de l'Association des Paralysés de France dans l'Orne, évoque le fait que le déploiement des démarches en ligne a conduit à un changement des usages de l'association qui accompagne désormais très régulièrement les usagers. L'âge est un facteur déterminant mais l'acquisition du matériel adéquat et de la connexion sont également des freins à la réalisation de ces démarches en ligne, ce qui est source d'isolement.

Pour les adhérents de l'APF, le sentiment est qu'à travers la disparition des guichets, l'absence d'un interlocuteur physique, de contact, l'État n'existe plus.

Monsieur le Secrétaire Général acquiesce et indique que cet isolement est d'autant renforcé en période de crise sanitaire, ce qui doit conduire à un accompagnement lui aussi renforcé.

Il précise que sa volonté est de maintenir à l'échelon déconcentré, de l'humanité dans les services proposés par la préfecture, en conservant un accueil via le standard par exemple où un agent pourra orienter l'utilisateur dans ses démarches, ou par le point numérique.

Mme VIENNOT, présidente de la Fédération Départementale des Familles Rurales, fait également retour sur l'isolement physique et psychologique de certains usagers notamment en zone rurale, et qui nécessite un accompagnement social important et réclame une cartographie des points numériques.

Cette dernière est disponible en version interactive sur le site internet de la préfecture.

Mme FOUGERAY-JULIEN, conseillère en formation, souligne que la mission première de l'association « la Boîte aux Lettres » qu'elle représente est depuis 2018 axée sur l'accompagnement des personnes en difficulté et des personnes étrangères à l'usage du numérique. L'objectif est de rendre ce public autonome tant sur l'usage du numérique que dans la réalisation des démarches.

Cet accompagnement s'effectue également à l'aide d'un bus numérique qui sillonne le territoire départemental à la rencontre des personnes isolées.

Monsieur le Secrétaire Général salue le travail de « la Boîte aux lettres » pour l'aide apportée au public en marge de ces démarches.

Monsieur le Secrétaire Général remercie l'ensemble des participants pour leur participation et leurs contributions.

L'ordre du jour étant épuisé, le comité local des usagers est levé.

Pour la Préfète,
le sous-préfet,
Secrétaire Général,

Charles BARBIER