Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PREFET DES YVELINES

Préfecture
Direction du Management,
des Moyens et de la
Modernisation Interministérielle
Cellule performance et modernisation

Affaire suivie par : Christelle DESBONNET
☎☎ : 01 39 49 79 91
: christelle.desbonnet@yvelines.gouv.fr

Versailles, le 4 novembre 2019

COMPTE RENDU DU COMITE LOCAL DES USAGERS

du 15 octobre 2019

Sous la présidence de M. Vincent ROBERTI,

Secrétaire général de la Préfecture des Yvelines

Étaient présents :

Représentant la préfecture des Yvelines

- M. Julien BERTRAND, secrétaire général de la sous-préfecture de Rambouillet
- Mme Anne-Sophie VERNET, directrice du management, des moyens et de la modernisation interministérielle, préfecture des Yvelines
- Mme Emmanuelle PLANTIER-LEMARCHAND, directrice de la réglementation et des élections et cheffe du CERT, préfecture des Yvelines
- Mme Sandra PHILIPPON, adjointe à la cheffe du CERT - correspondante qualité
- Mme Nancy RENAUD, directrice des migrations, préfecture des Yvelines
- Mme Catherine NICOLAS, chef du bureau des interventions, des recherches et de la documentation de la DMI - correspondante qualité
- M Étienne DUBOIS, chef du bureau du cabinet, préfecture des Yvelines
- M. Philippe LALLEMAND, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et des télécommunications - correspondant qualité, préfecture des Yvelines
- M. Marc ENJALBERT, chef du bureau de la citoyenneté et de la circulation de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye – correspondant qualité
- Mme Sabrina IKHENACHE, adjointe au chef du service départemental de la communication interministérielle - correspondante qualité, préfecture des Yvelines
- M. Didier PREVOST, représentant de la direction des relations avec les collectivités locales, préfecture des Yvelines
- Mme Ingrid NORMAND, directrice territoriale de l'OFII

- Mme Ingrid AIMEZ, responsable de la cellule performance et modernistation, direction du management, des moyens et de la modernisation interministérielle, préfecture des Yvelines
- Mme Christelle DESBONNET, référente Qualité, cellule performance et modernisation, direction du management, des moyens et de la modernisation interministérielle, préfecture des Yvelines

Représentant les usagers

- M. Pierre DEJEAN, CEFY/LDH
- Mme Isabelle GOSSELIN, CEFY/CIMADE
- Mme Odile JOUANNE, CEFY/RESF
- M. René NEVEU, CEFY/MRAP
- M. Daniel RICHTER, CEFY
- M. Jacques MERCIER, Secours Catholique
- M. Jean-Marc PAVANI, UDAF
- M. Jean-Louis FLORES, Association des maires ruraux de France
- M. Sylvain LAMBERT, Association des maires ruraux de France
- Mme Laurence NEYRENEUF, Responsable Qualité de la mairie de Versailles

M. ROBERTI ouvre la séance en remerciant les personnes présentes pour leur participation à cette réunion du comité local des usagers qui se réunit à nouveau dans le cadre de la nouvelle démarche QUAL-E-PREF. Il insiste sur les enjeux de cette labellisation et la nécessaire collaboration entre la préfecture et les différents représentants des usagers. Puis, il laisse la parole à Mme AIMEZ, responsable de la cellule performance et modernisation avec la référente en charge de la qualité pour la préfecture des Yvelines.

Cette dernière présente la nouvelle équipe en place depuis le 1er septembre 2019 et énonce les points qui seront abordés lors de ce comité local des usagers :

I/ Le nouveau référentiel Qualité pour les préfectures : présentation du label Qual-e-pref

Mme Aimez présente le nouveau référentiel Qual-e-pref aux participants et explique les enjeux de cette nouvelle démarche :
- la mise en œuvre du plan préfecture nouvelle génération (PPNG) qui modifie l'organisation du réseau préfectoral.
- le développement de la dématérialisation et des téléprocédures visant à obtenir des titres régaliens (CNI, PSP, PC et CIV).

Elle cède la parole à Mme Desbonnet, référente Qualité, qui fait un bref historique de la démarche qualité au sein de la préfecture des Yvelines :

- 2012 : Label Marianne
- 2015 : Qualipref 2.0
- 2017 : Suspension du label pour prendre en compte les modifications induites par le plan préfecture nouvelle génération (PPNG).
- 2019 : Mise en place du nouveau référentiel Qual-e-Pref.

Mme Desbonnet explicite la nouvelle démarche en faisant un point sur les engagements obligatoires et optionnels composant le périmètre de labellisation de la préfecture des Yvelines :

- Module 1 : relations générales avec les usagers comportant 20 engagements ;
- Module 2 : délivrance des titres (hors titres étrangers) impactant plus particulièrement le CERT et comportant 3 engagements ;
- Module 4 : relations avec les collectivités territoriales comportant 4 engagements.

Elle informe chaque participant de la possibilité de consulter ce référentiel sur le site internet de la préfecture et insiste sur le périmètre de labellisation, à savoir l'accueil de tous les usagers dans sa globalité (physique, téléphonique, dématérialisé et postal) mais pour des demandes d'ordre général.

Mme Jouanne, de l'association CEFY/RESF, souhaite prendre la parole. Elle remercie le secrétaire général pour son invitation au comité local des usagers et le questionne sur l'éventualité d'étendre le débat sur le module spécifique « délivrance des titres étrangers ».

Mme Desbonnet répond en précisant que la préfecture s'est positionnée sur le module optionnel « relations avec les collectivités locales » et non sur celui de la délivrance des titres étrangers. Toutefois, Mme Aimez indique que dans le premier module obligatoire « relation générale avec les usagers », les usagers étrangers font partie intégrante du public concerné.

I/ Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-e-pref pour la préfecture des Yvelines

La référente Qualité expose aux participants les différents éléments du calendrier Qual-e-Pref :

- **En 2019**

- Comités de pilotage : 2 comités ont été organisés, en avril et en octobre 2019.
- Groupes de travail : ils se sont réunis à plusieurs reprises afin de travailler sur les outils à destinations des usagers.
- Comité local des usagers : 1ère réunion le 15 octobre 2019.
- Audit interne : prévu dans les 15 premiers jours de décembre.
- Comité de pilotage post-audit : prévu à l'issue de l'audit interne ainsi qu'une période de travail pour corriger les dysfonctionnements constatés.

- **en 2020**

- Audit externe : prévu dans les 15 premiers jours de février. La société SOCOTEC a été retenue au plan national pour auditer la préfecture.

La référente Qualité indique également aux participants du CLU qu'ils seront de nouveaux sollicités en 2020, après l'obtention de la labellisation, dans le cadre de la poursuite de la démarche.

III/ La préfecture des Yvelines et ses usagers en 2019

Mme Aimez expose les résultats des indicateurs de suivi de la démarche qualité :

1. Résultats des indicateurs « Qualité »

- **Indicateurs de performance 2019**

Sur le premier semestre 2019 les résultats des indicateurs sont très bons. Toutefois, des actions ont été entreprises pour améliorer l'affichage des délais d'attente et des horaires de la préfecture puisqu'un point faible a été décelé lors des enquêtes de satisfaction.

S'agissant de l'accueil général, comprenant la téléphonie, les courriers, les courriels et l'internet, les résultats sont satisfaisants.

Sur le module n°4 « Relations avec les collectivités territoriales » : deux indicateurs affichent un résultat en deçà de la cible Qual-e-Pref :
- le taux de réponse aux courriers dans un délai de 15 jours : la direction des relations avec les collectivités locales (DRCL) a depuis lors mis en place un courrier d'accusé de réception pour pallier cette difficulté. La cible fixée par le référentiel Qual-e-pref devrait être atteinte sur le 3ème trimestre ;
et
- le nombre de rendez-vous fixés dans un délai de 10 jours : cette cible est difficile à atteindre car elle dépend, pour la majorité des rendez-vous, des disponibilités du corps préfectoral et des élus (engagement 37.1 « Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée à l'élu ou au cadre territorial dans les 10 jours ouvrés qui suivent, sauf indisponibilité du demandeur sur la période. Le délai des 10 jours court à compter de la proposition de rendez-vous par la préfecture »)

- **Enquêtes mystère**

Appels mystères

Une campagne d'appels mystère a été effectuée avec l'aide du référent qualité de la préfecture des Hauts-de-Seine.

Des demandes d'informations générales diverses et variées ont été formulées aux agents du standard sur une période allant du 27 mai au 14 juin 2019.

Cette campagne révèle que :

- tous les appels ont abouti à l'obtention d'un agent du standard.

- l'usager a été accueilli par une formule de politesse pour 100 % des appels passés. Toutefois, un manque de courtoisie a été constaté dans 18 % des cas.

- sur 86 % des appels satisfaits par l'information donnée : 73 % l'ont été instantanément, 9 % l'ont été après avoir été orienté vers le site internet et 4 % après avoir été mis en relation avec le service concerné.

- dans 14 % des cas, l'usager n'a pas obtenu l'information souhaitée.

Il a été constaté là aussi que pour 45 % des appels, l'agent du standard n'a pas pris congé de son interlocuteur par une formule de politesse.

À la diffusion des résultats de cette campagne, une série de mesures correctives (fiches de procédure) ont été mises en place afin de rappeler les bonnes pratiques en matière d'accueil téléphonique.

Il est rappelé aux associations d'usagers que les agents d'accueil téléphonique ne sont pas habilités à donner d'informations sur les dossiers personnels, ce qui peut engendrer de la frustration chez l'usager et expliquer le taux d'insatisfaction.
Il est également précisé l'utilité de ce genre d'exercice dans l'amélioration de la qualité de service à l'usager.

Courriels mystères

Parallèlement aux appels mystères, des courriels mystères ont été envoyés sur les boites fonctionnelles des différentes directions métiers, entre le 7 mai et le 24 juin 2019.

Sur 14 courriels de demandes d'information générale envoyés, 13 courriels ont obtenu une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés conformément à l'engagement 17.2 du référentiel (soit un taux de satisfaction de 93 %). Un seul courriel n'a obtenu ni accusé de réception, ni réponse personnalisée.

Par ailleurs, 12 courriels ont fait l'objet d'un accusé de réception conformément à l'engagement 17.3 du référentiel. Toutefois, sur ces 12 courriels, 2 ont fait l'objet d'un accusé de réception erroné (AR cartes grises et permis de conduire).

Néanmoins, depuis lors de nouveaux courriels ont été envoyés sur ces boites fonctionnelles et il est constaté que les accusés de réception ont bien été mis à jour.

Il est indiqué aux participants que les réponses aux courriels de demande d'information générale doivent se faire sous 5 jours ouvrés, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

La référente Qualité enchaine sur le module 4 « relations avec les collectivités territoriales » impactant la DRCL.

2. Le suivi des engagements Qual-e-Pref par la direction des relations avec les collectivités locales (DRCL)

Cette direction s'est engagée dans la démarche Qual-e-Pref en se portant volontaire sur le module 4 « Relations avec les collectivités territoriales » sur les engagements suivants :

✔ Dans le cadre du contrôle de légalité, des observations motivées doivent être transmises aux collectivités territoriales,
✔ En matière de contrôle budgétaire, une démarche préalable systématique d'information des élus doit être mise en place,
✔ Les délais de réponse doivent être annoncés et maîtrisés,
✔ Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

Les résultats des indicateurs de suivi pour le premier semestre 2019 montrent que la principale difficulté réside en l'obtention d'une réponse maîtrisée aux courriers reçus.

En effet, le référentiel indique un périmètre englobant seulement les courriers de demande d'information ou de conseil alors qu'il est parfois difficile de savoir où placer le curseur en la matière.

Afin de pallier cette difficulté, ont été mis en place :

- Dès juillet 2019, un courrier d'accusé réception afin de respecter l'engagement 36.1 du référentiel « Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'information dans un délai de 15 jours ouvrés ».

- Un groupe de travail pour définir le type de courrier entrant dans le périmètre du référentiel Qual-e-Pref.

En ce qui concerne le taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés, il est difficile d'atteindre la cible de plus de 80 %, compte tenu des calendriers des élus souvent très chargés. Cependant, le référentiel apporte une nuance, dans son engagement 37.1, en précisant que ce délai peut être prolongé en cas « d'indisponibilité du demandeur sur la période ».

Puis, la référente Qualité porte l'attention des participants sur les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des usagers.

3. Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des usagers et le plan d'action

- ***L'enquête dans le hall Europe (du 18 juin au 2 juillet 2019)***

Globalement, les usagers sont satisfaits de l'accueil (83%) et des conditions d'accès (74,4%).
89,6% d'entre eux étaient venus pour un titre de séjour (77%) ou une demande d'asile (12,6%).

Deux points principaux ressortent de cette enquête :

- le temps d'attente qui est long pour 30,8 % des usagers.

- plusieurs usagers ont suggéré la mise à disposition d'une imprimante afin de pouvoir imprimer des documents.

- ***Le plan d'action***

- Pour améliorer l'information du public dans le hall Europe, le diaporama du gestionnaire de file d'attente est en cours d'actualisation avec des informations mises à jour sur les nouvelles démarches,
- La signalétique extérieure a été complétée afin d'éviter aux usagers une attente inutile dans la mauvaise file ;
- Une fiche de procédure a été élaborée pour la gestion des fortes affluences d'usagers. Les agents d'accueil seront prochainement sensibilisés sur le sujet.

IV/ Présentation des réclamations, du plan d'actions et recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers

La référente Qualité aborde la thématique des réclamations/suggestions.

1. Étude des réclamations et suggestions

La préfecture offre la possibilité aux usagers de déposer, dans des urnes situées dans le hall d'accueil du site Europe, des fiches de réclamations ou de suggestions.

Pour le 1er semestre 2019, la préfecture a reçu 59 fiches de réclamations, réparties en 3 catégories (réclamations induisant une réponse, réclamations anonymes, remerciements) portant sur les thèmes suivants :

- l'avancement de leurs dossiers personnels : 16 fiches,
- un problème d'accueil (physique ou téléphonique) : 16 fiches,
- un problème d'attente : 12 fiches,
- un manque d'informations : 2 fiches,
- des remerciements : 6 fiches
- et autres (problèmes avec les installations mises à disposition, sanitaires...) : 7 fiches.

Après analyse des résultats, un plan d'action pour améliorer la qualité de l'accueil des usagers a été élaboré et se compose suivant :

- une action de sensibilisation à l'accueil physique du public a été menée auprès des agents de l'accueil général et étrangers ;

- un guide de l'accueil des usagers mis à jour sera prochainement diffusé aux agents des sites Europe et Houdon ;

- des sessions de formation sont mises en place pour les nouveaux agents d'accueil et pour ceux ayant plus de 4 ans d'ancienneté.

2. Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers

Par le biais des enquêtes de satisfaction, les usagers souhaitent en majorité un accueil de qualité, la résolution rapide de leur dossier personnel et la mise à disposition d'outils facilitant leurs démarches.

La mutualisation du traitement des titres tels que les cartes grises, les permis de conduire, les CNI et les passeports, a entraîné la création de plateformes régionales. Cette nouvelle organisation oblige les usagers à effectuer leurs démarches sur internet et certains restent démunis face à l'utilisation du numérique.

La création des points d'accueil numérique, en préfecture et en sous-préfectures, a répondu en partie aux souhaits des usagers. La préfecture met à leur disposition un espace dédié et des agents médiateurs pour faciliter leurs démarches numériques.

La référente Qualité informe avoir exposé l'intégralité des données en sa possession et laisse désormais la parole aux participants.

V/ Questions diverses

Mme JOUANNE, représentante du réseau éducation sans frontières (RESF)

Mme Jouanne regrette beaucoup la suspension de la démarche qualité de 2017 et la disparition concomitante des comités locaux des usagers.

Elle estime que même si le CLU est une condition nécessaire à la labellisation Qual-e-Pref, il se doit d'exister indépendamment du label.

Elle déplore également le manque d'informations et de communication autour de la suppression du CLU, malgré de nombreuses prises de contact de sa part, notamment sur la boite fonctionnelle dédiée.

Parallèlement, elle nous informe de la disparition de tous les documents relatifs à la démarche qualité sur le site internet de la préfecture, à cette époque, ainsi que de la désactivation de la boite fonctionnelle dédiée à la démarche qualité.

Elle aurait souhaité que la préfecture communique sur le sujet soit par courrier ou par courriel, soit sur le site internet, et que la tenue des CLU soit maintenue afin de conserver un contact en tant que représentant des usagers.

Elle souligne, toutefois, que les éléments relatifs à la démarche qualité sont de nouveaux en ligne mais que les associations des usagers ont très mal vécu les choses en 2017, même si le lien avec les directions métiers a lui toujours été conservé.

En résumé, elle ne remet pas en cause la rupture des engagements dans la démarche qualité, mais elle remet en cause la communication inexistante autour de cet évènement.

M. Roberti, Secrétaire Général de la préfecture, remercie Mme Jouanne pour son intervention et lui assure qu'aucune instruction n'a été donnée à l'époque pour ne pas communiquer sur le sujet. Il regrette, en effet, que les réunions du CLU n'aient pas perduré durant la suspension du label Qualipref 2.0.

Il réitère la volonté de la préfecture à s'engager dans la démarche qualité avec une nouvelle équipe et insiste sur le fait que le CLU se réunira, désormais, a minima une fois par an et que toutes les informations, passées comme futures, figureront désormais sur le site internet de la préfecture.

Mme Jouanne signale également qu'elle s'est chargée d'informer tous les membres du CLU de 2015 de la suspension du label et que seule Mme Nicolas, de la DMI, lui a répondu, tout en respectant le délai des 5 jours.

Elle insiste de nouveau sur l'importance du CLU pour les usagers et pas seulement pour l'obtention du label Qual-e-Pref.

M. Roberti lui réaffirme l'implication de la préfecture et des sous-préfectures dans une démarche globale de qualité et de services rendus aux usagers et non pas uniquement dans l'obtention d'un label.

M. Jean-Marc PAVANI, représentant de l'UDAF 78

M. Pavani souhaite faire un point sur le délai de 10 jours ouvrés pour la fixation d'un rendez-vous aux élus ou aux cadres territoriaux. Il propose de revoir ce délai si les calendriers des élus ne permettent pas de tenir cet engagement.

Mme Desbonnet, référente qualité, l'informe que le non-respect de cet engagement n'est pas un point négatif en soi puisque le référentiel nuance ses propos en incluant comme cause de non-respect de la cible l'indisponibilité du demandeur.

Le secrétaire général précise toutefois à M. Pavani que le délai de 10 jours est le délai permettant à la préfecture de proposer un rendez-vous à l'élu ou au cadre territorial et qu'en aucun cas il ne s'agit de fixer un rendez-vous dans les 10 jours suivants.

Mme Isabelle GOSSELIN, représentante de la CIMADE

Mme Gosselin souhaite mettre l'accent sur le temps d'attente des demandeurs d'asile à l'extérieur de la préfecture lors de leur venue. Ces usagers arrivent très tôt le matin (4-5 h du matin), voire passent la nuit à l'entrée de la préfecture pour être sûrs d'être reçus, et ont un temps d'attente de plus de 5h en moyenne.

Le secrétaire général se désole de cette situation qu'il explique par :
- la capacité des locaux de la préfecture qui ne permet de recevoir qu'un nombre d'usagers limité,
- les effectifs du bureau asile qui sont à flux tendus en permanence,
- les jours de la semaine impactés, les usagers étant plus nombreux le lundi et le vendredi,
- le nombre croissant de demandeurs d'asile dû à la situation géopolitique européenne depuis deux ans (arrivée massive de migrants et démantèlement de camps en Ile-de-France).

M. Sylvain LAMBERT, représentant de l'association des maires ruraux de France

M. Lambert regrette que les services rendus en matière de permis de conduire et cartes grises n'entrent pas dans le périmètre de notre démarche qualité et ne fassent pas l'objet d'un indicateur de suivi.

La référente qualité précise que les permis de conduire et les cartes grises font bien l'objet d'un suivi qualitatif en matière de délais et de satisfaction des usagers dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics ». Ces résultats, actualisés tous les trimestres, sont disponibles sur le site internet et dans les halls d'accueil de la préfecture.

Monsieur Lambert précise son intervention en insistant sur l'aide à apporter à l'usager en matière de permis de conduire et de carte grise, notamment dans l'accompagnement et le suivi de son dossier de demande.

Mme Plantier-Lemarchand, directrice de la réglementation et des élections et responsable du CERT, apporte des éléments de réponse et explique l'utilité des points numériques du département :
- aider l'usager dans l'établissement de sa demande sur le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés,
- répondre à toutes questions relevant de la compréhension de l'état d'instruction de sa demande,
- obtenir un certain nombre de démarches simples (certificat de non-gage, relevé de points du permis de conduire...).

M. Roberti précise également que ces points numériques existent également dans toutes les sous-préfectures du département.
Il informe les participants du CLU que l'objectif de la préfecture à moyen terme est de mettre en place un bus « Service public » partagé avec les autres administrations du département, pour une meilleure couverture en matière de services à l'usager.

M. Pavani souhaite également obtenir les chiffres relatifs à la réception des courriers et courriels car il estime que le nombre de courriels reçus, lors des enquêtes mystères, est assez faible pour se faire une idée.

Mme Desbonnet lui explicite le périmètre des courriels en la matière. Il s'agit de mesurer la qualité et la rapidité des réponses apportées aux courriels de demande d'informations générales.

M. Pierre DEJEAN, représentant de la LDH

M. Dejean souhaite faire un point sur les problèmes impactant les titres de séjours :
- les délais pour leur renouvellement et les conséquences induites,
- la prise de rendez-vous.

Il propose la mise en place d'un point numérique dédié au renouvellement des titres de séjours au sein de la préfecture.

Il explique que, dans le cadre de la lutte contre la fraude, les associations se retrouvent limitées pour la prise de rendez-vous des usagers étrangers. Il estime que la création d'un PAN dédié faciliterait le quotidien des usagers étrangers qui n'ont pas forcément accès soit à du matériel informatique, soit à l'internet.

Il reconnaît néanmoins que les agents d'accueil aident, dans la mesure du possible, les usagers étrangers pour leur prise de rendez-vous mais cela demeure tout de même compliqué.
Il aimerait que la préfecture puisse mettre en place un dispositif pour que la prise de rendez-vous soit plus fluide.

Parallèlement, il souhaite évoquer le problème de l'attribution de titre de séjour pluriannuel. Il explique que les usagers étrangers les sollicitent pour l'obtention d'une lettre de motivation afin d'obtenir un titre de séjour de deux ans par exemple. Il souhaite que les usagers aient l'assurance de l'examen de leur dossier et que les agents les recevant le leur disent afin de permettre aux usagers étrangers d'être rassurés sur le traitement de leur dossier.

Le secrétaire général prend la parole pour expliciter le premier point relatif à la prise de rendez-vous.

Il confirme en effet, que, pour la création d'un premier titre de séjour, et ce afin d'éviter tout risque de fraude informatique, l'usager doit venir physiquement déposer son dossier sans rendez-vous.

Dans le cadre du renouvellement, la prise de rendez-vous se fait de façon dématérialisée, soit sur le site internet de la préfecture (avec le concours d'une association ou non), soit en se déplaçant à l'accueil général de la préfecture, qui n'est pas un point numérique en tant que tel, mais qui accompagne néanmoins l'usager dans ses démarches.

M. Dejean insiste sur le fait que, parfois, les agents d'accueil discutent l'opportunité d'offrir cet accompagnement et incitent l'usager à entreprendre la démarche par le biais d'un tiers de confiance. Il estime que cela complique la communication entre l'administration et les usagers étrangers.

M. Roberti estime qu'il faut trouver le bon équilibre entre l'aide à apporter aux usagers et le temps consacré à l'instruction des demandes, l'une se faisant au détriment de l'autre. En tout état de cause, il confirme qu'aucune consigne n'est donnée en ce sens aux agents pour ne pas accompagner les usagers en difficultés.

Mme Renaud, directrice des migrations, ajoute que les agents d'accueil reçoivent entre 300 et 350 usagers par jour et que des difficultés peuvent éventuellement survenir au quotidien.

Concernant la délivrance de titres pluriannuels, elle confirme qu'une lettre de motivation n'est pas nécessaire à la constitution du dossier et qu'en ce qui concerne l'éligibilité du dossier, l'agent réceptionnant le dossier peut être un agent contractuel qui n'instruira pas le dossier, mais qui s'assurera uniquement de la complétude du dossier.

M. Daniel RICHTER, représentant du CEFY

M. Richter tient à faire une remarque sur l'application informatique dédié à la prise de rendez-vous, regrettant son manque d'ergonomie et le côté peu intuitif de son utilisation pour l'usager lambda. Il déplore que les moyens d'accompagnement et d'aide mis à la disposition des usagers sur ces outils soient abscons, seul l'agent aguerri ayant les compétences peut s'y retrouver.

Il soumet l'idée de la création d'un guichet dédié pour accomplir les démarches informatiques en lieu et place des usagers, dans un souci de gain de temps et de facilité.

M. Roberti, secrétaire général de la préfecture, admet qu'un souci d'ergonomie existe sur les applications informatiques mises à la disposition du public.
Néanmoins il précise que le comité local des usagers est le lieu et le moyen de faire part de tous les dysfonctionnements rencontrés dans l'utilisation de ces applications, afin de permettre à la préfecture de faire un retour d'expérience aux services chargés du développement de ces applications.

L'essentiel est de permettre à l'usager d'entreprendre lui-même ses démarches puisqu'il est le seul détenteur de ses données personnelles.
L'administration est dans une logique de simplification des démarches afin d'éviter des déplacements inutiles à l'usager, mais reste ouverte à un accompagnement physique afin de gérer la complexité d'un dossier que ce soit au sein des points numériques (cartes grises, permis de conduire, cartes d'identité et passeports) ou en mairies.

M. Roberti insiste sur le fait que les services de la préfecture sont à l'écoute et à la disposition des usagers pour remonter toutes informations et suggestions susceptibles d'améliorer la qualité de service de l'administration.

M. Pierre DEJEAN, représentant de la LDH

M. Dejean revient sur l'ergonomie du module de prise de rendez-vous et insiste sur sa complexité technique.

Mme Nicolas, référente qualité de la DMI, lui annonce qu'une mise à jour est à l'étude dans les services informatiques du ministère pour faciliter sa prise en mains.

M. Jean-Marc PAVANI, représentant de l'UDAF

Monsieur Pavani intervient à son tour sur l'accueil physique en préfecture. Il fait part de son expérience négative sur le sujet et estime que tout usager est en droit d'obtenir un accompagnement bienveillant et courtois, même s'il est, de façon quasi systématique, redirigé sur le numérique (internet ou borne numérique).

La responsable qualité, Mme Aimez, l'informe que la préfecture travaille sur ce thème en formant ses agents à l'accompagnement du public dans ses démarches en ligne pour leur délivrer une information de qualité. Parallèlement, elle rappelle la finalité de la création des points d'accueil numérique au sein de la préfecture et des sous-préfectures.

Mme Isabelle GOSSELIN, représentante de la CIMADE

Mme Gosselin souhaite également apporter des informations complémentaires sur la situation des usagers demandeurs d'asile dont la compréhension de la langue française est problématique. Elle souhaiterait que les agents d'accueil soient sensibilisés sur le sujet.

M. Roberti, secrétaire général, informe que pour ce type de public, la préfecture fait appel à un interprète et qu'une réflexion est en cours sur l'installation d'une signalétique en langue étrangère (anglais) à l'extérieur de la préfecture.

M. Roberti, pris par d'autre engagements, s'excuse auprès des membres du CLU et quitte l'assemblée.

Mme JOUANNE, représentante du réseau éducation sans frontières (RESF)

Mme Jouanne souhaite que figure sur le site internet de la préfecture la grille des tarifs appliqués dans la production des titres étrangers. Elle demande également à ce que des modifications soient apportées à la liste des pièces justificatives à fournir en cas de demande de titres pour enfants mineurs (une copie du titre d'un parent).

Mme Nicolas l'informe que la plupart des tarifs figurent sur le site internet de la préfecture à titre indicatif. Toutefois, pour les tarifs spécifiques, un lien renvoie sur le site « service-public.fr ».
En ce qui concerne les DCEM, Mme Nicolas précise que la liste des pièces à fournir est indiquée. Toutefois, elle assure à Mme Jouanne qu'elle fera les vérifications nécessaires en la matière.

Mme Jouanne termine son propos sur le refus de certains agents de prendre l'intégralité des pièces justificatives fournis par l'usager étranger (notamment les courriers de motivation et de soutien).

S'agissant de sujets propres au fonctionnement des services étrangers, il est proposé à Mme Jouanne d'en discuter avec la direction métier directement.

***

Mme Aimez, responsable qualité, demande aux participants si d'autres remarques sont à apporter et propose à Mme Vernet, directrice du management, des moyens et de la modernisation interministérielle de conclure cette réunion.

Aucune autre observation n'étant présentée, Mme Vernet clôt la séance. Elle souligne de nouveau l'importance, après la labellisation, de la tenue du comité local des usagers dans la continuité de la démarche qualité de la préfecture et remercie les participants d'être venus si nombreux.

Le secrétaire général,

Vincent ROBERTI