

Cellule performance

**Relevé de conclusions
du Comité local des usagers de la préfecture du 13 décembre 2021**

Membres présents :

- M. David PERCHERON, secrétaire général de la préfecture, président de séance
- Mme Aurore BERARD-CHOINET, directrice de la direction de la citoyenneté et de la légalité
- M. Thomas CHAPUIS, chef du bureau des relations avec les usagers
- Mme Marie-Pierre LEJEUNE, adjointe au chef du bureau des relations avec les usagers, référente numérique
- M. Alexandre BERTHOD, adjoint au chef du bureau des migrations et de l'intégration
- Mme Brigitte CORDIER, responsable de la cellule performance, référente qualité
- M. Michel MOUROT, maire de Le Thillot, représentant des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour les cartes nationales d'identité et passeports
- M. Pascal PARMENTELAT, maire de Laveline du Houx, représentant l'association des maires ruraux
- M. François CHRISMANN, délégué territorial du défenseur des droits
- M. Dominique PILLER, président de l'association UFC que choisir ? (en visioconférence)
- Mme Marie-Chantal SCHNEIDER, représentante de la délégation départementale de l'APF France Handicap (en visioconférence)

Membres excusés

- Mme Françoise PIAGET, maire de Chatel sur Moselle, représentante de l'association des maires des Vosges
- M. Vincent COURCELEAUD, coordonnateur des maisons de services au public/France Services
- Mme Monique VAUTHIER, représentante de l'UDAF
- M. Grégoire MERMET, représentant du conseil national des professionnels de l'automobile

Membres absents

- M. Jean-Pierre JACQUES, représentant de la fédération départementale familles rurales
- Mme Marie-Christine VIOT-LAROQUE, représentante de la délégation départementale de l'APF France Handicap

Ordre du jour

- Point 1 : Etat d'avancement de la démarche Qual-e-pref
- Point 2 : Avis sur des documents destinés aux usagers
- Point 3 : Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers
- Point 4 : Mise en œuvre des rendez-vous pour l'accueil des usagers
- Point 5 : Mise en œuvre des téléprocédures pour le séjour des étrangers
- Point 6 : Point sur les Maisons France Services
- Point 7 : Suggestions d'amélioration du service au public

M. Percheron, secrétaire général de la préfecture, après un tour de table de présentation des membres, rappelle que les préfectures du XXIème siècle ont déjà connu plusieurs réformes et ont fait évoluer leur relation à l'utilisateur et plus généralement avec les différents publics qui sont en contact avec leurs services.

La volonté de la préfecture des Vosges est d'être proche des citoyens et de ses usagers et notamment les élus et les autres acteurs institutionnels.

Cela se traduit par un accompagnement du public qui sollicite ses services ainsi que par un travail de ses agents en mode projet avec les services de l'Etat pour ne pas être une administration passive.

1) Etat d'avancement de la démarche Qual-e-pref (présentation par la référente qualité)

La préfecture a déjà mené plusieurs démarches qualité pour lesquelles elle a été labellisée : qualipref 2 et qualipref 2.0.

Différentes réformes impliquant l'administration préfectorale depuis 2017 ont fait évoluer la démarche vers une forte prise en compte de l'accueil numérique de l'utilisateur.

La préfecture a engagé la nouvelle démarche, intitulée Qual-e-pref, qui comprend :

- un module obligatoire "relations générales avec les usagers" de 20 engagements de service à respecter relatifs à l'accueil physique, téléphonique et numérique de l'utilisateur pour être plus à l'écoute de sa demande en formant les agents en relation avec le public. Des engagements sont spécifiques pour l'accompagnement de l'utilisateur dans les téléprocédures de délivrance de titres
- Le module "coordination des politiques publiques", choisi plus tardivement, de 4 engagements à respecter dans un délai plus contraint, portant notamment sur l'appui aux porteurs de projet tels que les collectivités et les entreprises ainsi que la coordination de l'action de l'Etat dans les domaines de l'emploi et de l'environnement.

La démarche exige la traçabilité de l'organisation et des méthodes de travail mises en oeuvre. La rédaction du mémento de l'utilisateur (point n°2) et d'un guide à l'attention des agents a pour but de répondre à ces attendus et professionnaliser plus rapidement un agent en relation avec le public nouvellement affecté.

Les échanges entre la référente qualité et l'encadrement et les agents des bureaux concernés directement par la démarche permettent de trouver des pistes d'amélioration par rapport à l'existant et inciter les agents à se former (sessions externes en présentiel ou distanciel, tutorat, temps d'échanges des agents avec leur collègue déjà formé).

Des améliorations doivent être apportées dans la rédaction des courriels de réponse à un utilisateur sur une demande d'information générale (sur une démarche, nos conditions d'accueil, le service compétent à contacter...) pour les rendre plus informatifs et compréhensibles par un utilisateur non familiarisé avec le langage administratif. Par ailleurs, si une réponse nécessite la consultation d'un ou plusieurs services, l'utilisateur doit pouvoir obtenir une réponse d'attente annonçant les délais prévisionnels de la réponse définitive.

Le site internet de l'Etat (www.vosges.gouv.fr), porte d'entrée numérique de la préfecture doit être mis à jour constamment afin de faciliter l'information de l'utilisateur sur l'actualité des services de l'Etat et les démarches qui les concernent.

Le standard, autre porte d'entrée de la préfecture, assure le lien entre le public et les services. Il est associé à la démarche qualité et doit être informé des modifications d'organisation et d'accueil du public.

Par ailleurs, la satisfaction de l'utilisateur sur nos conditions d'accueil est mesurée par une enquête (point n°3) et par des appels mystères au standard qui seront organisés en janvier.

Une seule réclamation sur les conditions d'accueil a été reçue en 2021.

Après cette présentation, le secrétaire général ajoute que Qual-e-pref est un exercice imposé pour les préfectures mais aussi une démarche utile pour améliorer l'accueil du public, dans un contexte où les préfectures accueillent de moins en moins d'utilisateurs. Toutefois l'accueil est spécifique et orienté vers de l'accompagnement personnalisé.

Le représentant de l'UFC Que Choisir s'interroge sur la communication à destination du public sur cette démarche. La référente qualité répond que la communication et l'affichage des engagements ne peuvent intervenir qu'après labellisation Qual-e-pref au plus tard en septembre 2022, date à laquelle 100 % des préfectures doivent être labellisées.

En attendant, les agents concernés se mettent en ordre de marche pour respecter les engagements au plus tard fin mars 2022, date prévisionnelle de dépôt du dossier de candidature à la labellisation.

La référente qualité invite les membres à consulter le site internet de la préfecture de l'Aube, labellisée au 3ème trimestre 2021.

2) Avis sur des documents destinés aux usagers (présentation par la référente qualité)

Les membres du comité ont été destinataires de plusieurs documents avant la réunion du 13 décembre. Malgré le court délai pour en prendre connaissance, ils ont pu les consulter afin de donner leur avis en séance. Ils seront annexés au guide à destination des agents.

- 3 courriels-type et 2 courriels-type de réponse à un usager sur une demande d'information générale sur nos conditions d'accueil ou un type de démarche à effectuer sont présentés.

La représentante de l'APF France Handicap note que ces modèles sont plus personnalisés. Les autres membres présents ne formulent aucune observation.

- mémento des usagers de la préfecture et des services de l'Etat : destiné au public, il permet une synthèse des conditions d'accueil, des informations sur les principales démarches de demande de titre et les coordonnées des services de l'Etat dans le département. Il a vocation à être mis en ligne sur le site internet de l'Etat www.vosges.gouv.fr

La représentante de l'APF demande si le mémento sera disponible sous cette forme car l'organigramme inclus dans le mémento rend peu lisible sa lecture.

La référente qualité précise qu'après mise en ligne, la lecture sera facilitée par l'agrandissement des caractères en zoomant sur le texte.

Par ailleurs, l'organigramme devra figurer également dans la rubrique <https://www.vosges.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures> du site.

Le représentant de l'association des maires ruraux demande s'il est envisagé une communication des numéros de téléphone des services.

Seul le numéro de la préfecture est communiqué (03 29 69 88 88) dans la mesure où elle dispose d'un standard où 3 standardistes assurent la continuité de la réponse téléphonique en journée et assurent la liaison entre les correspondants et les services. En parallèle, elles passent les appels pendant les créneaux de permanences téléphoniques du bureau des relations des usagers et du bureau des migrations et de l'intégration, un service que la préfecture a souhaité maintenir, à l'inverse de plusieurs préfectures, pour aider les usagers à prendre leurs rendez-vous.

Le secrétaire général ajoute qu'actuellement 1/3 des agents télétravaillent (hors crise sanitaire) pour 1,8 jours en moyenne par semaine. L'équipement téléphonique ne permet pas les renvois d'appels systématiques vers des lignes de téléphones mobiles. En revanche les agents concernés sont joignables par l'intermédiaire du standard.

S'agissant des élus, la mise à disposition d'un annuaire des services avec lesquels ils sont en contact peut être envisagée.

Le représentant des mairies recueillant les demandes de cartes d'identité/passeports indique que les maires sont les courrois de transmission auprès de leurs administrés dont les questions sont de tout ordre. La communication des coordonnées exactes des services à contacter à la Préfecture leur serait utile pour bien les orienter.

Le représentant de l'association des maires ruraux relaie le ressenti positif des administrés sur les réponses apportées par la préfecture. Néanmoins, un besoin de fiches pédagogiques est constaté, notamment de la part de la gendarmerie ou la direction départementale des territoires. Elles permettraient de les relayer au grand public.

Le secrétaire général appuie cette proposition de pédagogie et il souhaite que les associations d'élus ciblent quelques thèmes pour la rédaction de ces fiches.

Le chef du bureau des relations avec les usagers précise qu'un mémento pratique sur les passeports d'urgence a été diffusé aux mairies accueillant une station de recueil des cartes d'identité passeports.

La référente qualité indique que des foires aux questions telles que celle dédiée aux permis de conduire sur le site internet de l'Etat sont également une source d'informations pratiques.

Les documents soumis aux membres sont validés.

3) Résultats de l'enquête de satisfaction (Présentation par la référente qualité)

Document joint au compte-rendu

Depuis le début de la crise sanitaire, le Ministère de l'Intérieur recommande les enquêtes de satisfaction par voie dématérialisée pour réduire le face à face avec les usagers.

Cette enquête est effectuée sur la base des adresses mail recueillies à l'accueil avec le consentement des usagers.

L'enquête anonymisée actuelle (et désormais continue) porte sur tous les engagements de Qual-e-pref en matière d'accueil de l'utilisateur et est traduite en 4 langues. Sur les 65 courriels contenant le lien vers l'enquête envoyés depuis mai 2021 seules 14 personnes ont répondu.

Le faible panel d'utilisateurs s'explique par la barrière de la langue (75 % des visiteurs, hors réunions, sont des ressortissants étrangers) et le manque de communication d'une adresse mail de la part d'utilisateurs, insatisfaits de dysfonctionnements pour maintenance du point d'accueil numérique.

Les résultats de l'enquête ne sont pas suffisamment représentatifs pour connaître l'état réel de l'opinion du public sur nos conditions d'accueil mais il s'avère qu'elle est le seul moyen d'en connaître les tendances.

Le site internet est plus connu que les réseaux sociaux mais ils ne contiennent pas les mêmes informations. Le site est dédié à la réglementation et aux informations pratiques alors que les réseaux sociaux permettent de communiquer sur des événements.

L'appel téléphonique au standard de la préfecture est le canal privilégié pour se renseigner avant de se déplacer à la préfecture. Obtenir un renseignement avant un déplacement par l'intermédiaire du site internet arrive en 2ème position des réponses.

La qualité de notre accueil est perçue très positivement par les utilisateurs ayant répondu, y compris l'accompagnement au point d'accueil numérique. Les services mis à la disposition du public (photomaton, photocopieur et fontaine à eau) suscitent des avis plus nuancés.

Le manque de confidentialité du point numérique, déjà souligné dans l'enquête de 2019, est à nouveau relevé par 7 % des réponses.

Après cette présentation, le représentant des mairies équipées de DR cartes d'identité-passeports propose que des associations très impliquées dans la vie publique et dans les communes, ainsi que celles représentant les utilisateurs relaient cette enquête auprès de la population.

4) Mise en oeuvre des rendez-vous pour les usagers (présentation par la directrice de la citoyenneté et de la légalité)

La crise sanitaire depuis 2020 a conduit la préfecture des Vosges à généraliser la mise en place de modules de RDV pour l'accueil des utilisateurs, après une phase test concernant les renouvellements de titres de séjour à partir de janvier 2020.

Cette démarche de généralisation des RDV en ligne pour le bureau des migrations et de l'intégration (BMI) et le pôle missions de proximité, devenu depuis le 1^{er} janvier 2021 le bureau des relations avec les utilisateurs (BRU) répondait à plusieurs attentes :

- les contraintes liées à l'accueil du public en période de crise sanitaire, avec le souci de limiter le nombre d'utilisateurs présents en même temps dans le hall de la préfecture (avant 2020, il était fréquent que le hall soit rempli d'utilisateurs qui se présentaient dès l'ouverture et passaient en fonction de l'horaire d'arrivée aux guichets, ce qui occasionnait des délais d'attente très longs et des réactions plutôt négatives – agacement, colère, violences verbales – de certains utilisateurs)
- le confort des agents, avec la possibilité de préparer en amont les RDV grâce aux plannings sortis pour chaque guichet au plus tard la veille en fin d'après-midi
- une amélioration de l'accueil des utilisateurs avec des RDV sur des plages horaires dédiées, ce qui limite désormais le délai d'attente en préfecture.

Des modules de RDV en ligne ont donc été mis en place dès mai 2020 pour répondre aux attentes des utilisateurs mais aussi de la réorganisation des services dès leur réouverture au public (ex : répartition des horaires d'accueil sur la semaine pour certaines missions du BMI notamment en raison de la polyvalence des agents du bureau et des créneaux dédiés aux permanences téléphoniques pour les deux bureaux) :

Pour le bureau des migrations et de l'intégration, plusieurs modules sont proposés :

- Première demande de titre de séjour

=> les RDV sont possibles le lundi matin et le mercredi matin de 8h30 à 11h30

- Titre pour raison de santé (étranger malade / parent accompagnant un enfant malade)

=> les RDV sont possibles le mercredi matin et le vendredi matin de 9h00 à 10h20

- Renouvellement de titre de séjour

=> les RDV sont possibles le mardi matin et le jeudi matin de 8h30 à 11h30

- Remise de titre de séjour – remise de titre de voyage – remise de Document de circulation pour étranger mineur (DCEM)

La demande de RDV est effectuée lorsque l'usager a reçu la confirmation de la fabrication de son titre.

=> les RDV sont possibles le lundi et le mercredi de 14h00 à 15h30 et le vendredi matin de 8h00 à 11h30

Les autres démarches relatives au séjour des étrangers en France se font directement en ligne sur le site de la Direction générale des étrangers en France (changement d'adresse, demande de duplicata suite à perte ou vol...) en raison du déploiement de l'ANEF (administration numérique des étrangers en France) qui permet de mettre en place des téléprocédures pour l'obtention de ces titres

- Asile (renouvellement ou modification d'attestation de demande d'asile)

=> les RDV sont possibles les mardi, mercredi et jeudi de 10h30 à 11h45

Un module est également en ligne pour les mineurs non accompagnés (MNA) : ces RDV sont réservés par les services de l'aide sociale à l'enfance (ASE) du conseil départemental qui assure l'accueil et la prise en charge de ces mineurs étrangers. Les MNA peuvent être reçus le mardi et le jeudi de 14h00 à 15h20

Pour le bureau des relations avec les usagers, des modules de prise de RDV en ligne existent pour :

- la restitution du permis de conduire ou l'enregistrement d'une décision judiciaire suite à une suspension de permis (le mercredi matin de 8h30 à 11h30)

- la visite médicale à effectuer auprès des médecins de la Commission Médicale Départementale d'Épinal, suite à infractions au code de la route imputables à la consommation d'alcool ou de stupéfiant (le mardi après-midi de 13h30 à 17h00, et le jeudi matin de 8h30 à 12h00)

Un module est également en ligne pour la commission médicale de Neufchâteau (commissions certains mercredis)

Des points d'accueil numérique (PAN) sont également disponibles en préfecture et dans les sous-préfectures de Neufchâteau et Saint Dié des Vosges pour accompagner les usagers qui le souhaitent pour effectuer une démarche en ligne sur le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) concernant une pré-demande de Carte Nationale d'Identité et/ou Passeport, un permis de conduire, ou un certificat d'immatriculation du véhicule ("Carte grise")

Un point d'accueil numérique pour les démarches relatives aux étrangers vient d'être installé récemment (point 5 de la réunion)

Le délégué territorial du défenseur des droits indique que les usagers ont une bonne perception de l'accueil du public étranger en préfecture des Vosges par rapport aux autres départements lorrains. Il estime que dans 95 % des cas, les téléprocédures de titres sont effectuées avec succès, les 5 % restants représentant des dossiers très complexes.

Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité explique que de réelles difficultés subsistent pour les demandes dématérialisées d'échange de permis de conduire étranger, instruites par le centre d'expertise et de ressources titres (CERT) de Nantes.

A ce propos, le secrétaire général précise qu'il convient de distinguer la numérisation des procédures, qui est en soi une démarche efficace et le travail des CERT, seuls habilités à instruire les demandes dématérialisées de titres. Dans cette configuration, les préfectures perdent leur compétence pour intervenir dans le règlement des dossiers des usagers.

5) Mise en œuvre des téléprocédures pour le séjour des étrangers (présentation par la directrice de la citoyenneté et de la légalité)

L'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) a pour objectif de dématérialiser les démarches concernant le séjour des étrangers en France. Il s'agit d'une transformation numérique qui concernera à terme 10 millions d'usagers.

Cette dématérialisation s'accompagne d'une modernisation et d'une simplification des procédures (ex : réduction du nombre de pièces justificatives nécessaires pour certaines demandes de titres de séjour). Elle fluidifie également les échanges entre l'administration et l'usager.

Le Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI) est impliqué depuis plusieurs mois dans le déploiement d'ANEF, afin de participer également au déploiement des téléprocédures étrangers.

Afin d'accompagner les usagers étrangers dans leurs démarches dématérialisées, le ministère de l'intérieur a demandé fin août 2021 aux préfectures de mettre en place avant début novembre 2021, un dispositif d'accompagnement numérique des étrangers en France, intitulé e-MERAUDE.

Pour les préfectures de la même strate de population que la préfecture des Vosges, il n'était pas impératif de mettre en place un point d'accueil numérique (PAN) spécifique, mais il fallait créer des créneaux dédiés sur le PAN existant, où des usagers sont déjà reçus pour d'autres téléprocédures (permis, Certificat d'immatriculation de véhicules...).

Une formation interne a été assurée fin septembre à destination des agents du BMI pour la création du module de rendez-vous et le suivi de celui-ci.

Deux demi-journées sont donc consacrées à l'accompagnement des usagers étrangers pour des démarches liées au séjour en France :

- le mercredi de 13h30 à 15h30
- le jeudi de 8h30 à 15h30

Les premiers créneaux ont été ouverts au public début octobre 2021.

L'accompagnement des usagers est assuré par un binôme composé d'un agent du BMI en charge du séjour régulier des étrangers et un médiateur numérique en service civique.

6) Point sur les Maisons France Services (présentation par le secrétaire général de la préfecture et la directrice de la citoyenneté et de la légalité)

Proposé par le Président de la République depuis plus de 2 ans, les maisons France Services succèdent aux maisons de services au public (MSAP) avec un cahier des charges plus exigeant, notamment un bouquet de services élargi (8 administrations doivent assurer une présence sur place pour accompagner les usagers), des horaires d'ouverture plus étendus et la présence de 2 animateurs.

Ce dispositif, cofinancé à 50 % par l'Etat et les collectivités, doit être rodé pour le rendre opérationnel. Il doit privilégier l'écoute de l'usager. La coordination entre les différentes maisons France Services est assurée par M. Vincent COURCELEAUD, (conseil départemental), membre du comité local des usagers de la Préfecture (excusé).

L'enjeu pour la préfecture est double :

- le pilotage global du réseau avec le conseil départemental
- la présence dans les espaces en tant qu'opérateur au même titre que la CAF ou la direction départementale des finances publiques (impôts), avec la nécessité d'un dialogue très fluide et le besoin de s'adapter aux besoins des usagers.

D'ores et déjà 14 maisons France services sont labellisées dans les communes de :

- Epinal, La Vôge les Bains, Monthureux-sur-Saône, Rambervillers et Xertigny (PETR du Pays d'Epinal Coeur des Vosges)
- Bruyères (communauté de communes de Bruyères Vallons des Vosges)
- Neufchâteau et Châtenois (communauté de communes de l'Ouest Vosgien)

- Bulgnéville (La Poste)
- Vittel (communauté de communes Terre d'Eau)
- Remiremont et Le Val d'Ajol (PETR du Pays de Remiremont et de ses Vallées)
- Saint-Dié-des-Vosges et Raon l'Etape (Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges)

9 autres devraient recevoir le label avant la fin de l'année.

Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité évoque le projet d'équipe mobile d'agents de préfecture en appui aux usagers mais aussi des collectivités qui portent des projets.

Le représentant des mairies recueillant les demandes de cartes d'identité-passeports fait part de la crainte de certains maires de voir disparaître des services publics, tels que les trésoreries, avec la création des maisons France Services. Par ailleurs, il estime que des réponses complémentaires de présence sur le terrain des agents de la préfecture peuvent intéresser certains élus.

Le secrétaire général répond que l'objectif national de reconquête des territoires doit être suivi sans réduire la voilure par ailleurs.

S'agissant de la préfecture, un équilibre interne doit être trouvé, au regard de l'effectif de 140 agents, pour prendre du temps pour se rendre dans les territoires sans négliger le travail de bureau.

Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité ajoute que l'équipe mobile du bureau des relations avec les usagers se déplace déjà pour recueillir les demandes de carte nationale d'identité dématérialisées pour les personnes ne pouvant pas se déplacer (démarches à domicile ou en EHPAD et détenus de la maison d'arrêt préparant leur sortie).

Mme la représentante de l'APF France handicap demande comment est accueilli le service rendu par les maisons France Services. Elle souhaite également connaître si des salles de réunion peuvent être mises à disposition des associations dans les Maisons France Services (conformément au cahier des charges).

Monsieur le secrétaire général répond que les statistiques des maisons France Services sont satisfaisantes pour certaines d'entre elles, d'autres doivent encore monter en puissance. S'agissant des espaces à mettre à disposition des associations, il convient de prendre contact avec les différents directeurs des maisons France services.

7) Suggestions d'amélioration du service au public

M. le secrétaire général indique qu'un projet de restructuration du hall d'accueil de la préfecture est prévu dans le courant de l'année 2022.

La référente qualité précise que les suggestions d'amélioration des conditions d'accueil du public peuvent être émises :

- par la rubrique "contact" du site internet www.vosges@gouv.fr
- par formulaire à remplir et glisser dans l'urne située dans le hall d'accueil.

Les usagers ne s'emparent pas de ces solutions pour faire parvenir leurs suggestions. Il faut donc réfléchir à d'autres canaux pour susciter des points d'amélioration dans le cadre de la démarche qualité menée actuellement.

M. le représentant des maires ruraux suggère que des mots-clés en synthèse soient indiqués dans les courriels de transmission des arrêtés afin d'en cibler l'urgence.

La directrice de la citoyenneté et de la légalité indique que ses services ainsi que ceux du cabinet de M. le préfet devront trouver une nomenclature pour la diffusion des informations réglementaires à destination des maires.

M. le délégué territorial du défenseur des droits évoque la nécessité d'apporter une réponse à l'usager qui attend une décision qu'elle soit positive ou négative.

La référente qualité précise que la démarche Qual-e-pref impose une réponse d'attente où sont indiqués les délais prévisionnels de réponse définitive pour les cas où celle-ci nécessite la consultation préalable d'un ou plusieurs services et/ou une étude longue du dossier sur le fond.

Epinal, le 22 DEC. 2021

Le secrétaire général de la préfecture

David PERCHERON

