



**PRÉFET
DU VAL-
DE-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun
Cellule Qualité**

Affaire suivie par Imène CHIKH stagiaire Qualité, Gilles LOHEZ et Olivier BOUCHER référents Qualité
01 49 56 61 10
gilles.lohez@val-de-marne.gouv.fr

Créteil, le 4 juillet 2022

Compte rendu du Comité Local des Usagers 2022

Le Comité Local des Usagers (CLU) s'est réuni le mercredi 29 juin 2022 à 10h15, sous la présidence de Mme Mireille LARREDE, secrétaire générale de la Préfecture du Val-de-Marne.

Étaient présents à cette réunion :

1) Représentants la Préfecture :

- Mme Mireille LARREDE, secrétaire générale de la préfecture
- Mme Dominique BARTIER, directrice de la Direction des Migrations et de l'intégration (DMI)
- Mme Christille BOUCHER, directrice de la Direction de la Citoyenneté et de la Légalité (DCL)
- Mme Chantal CHAVET, directrice de la Direction interministériel Départemental du Numérique et des Systèmes d'Information et de Communication (DIDNSIC)
- Mme Adeline MATEUS, cheffe du Bureau de la Communication Interministérielle (BCI)
- Mme Marie-Paule SANS, cheffe du Centre d'Expertise et de Ressources Titres (CERT)
- M. Eric JAQUEMIN, directeur de la Direction des Ressources Humaines et des Moyens (DRHM)
- M. Olivier BOUCHER, référent Qualité
- Mme Imène CHIKH, stagiaire Qualité

Excusés : Mme Myriam SAVIO, et M. Gilles LOHEZ.

2) Représentants les usagers :

- Mme Pauline ENGOME, représentante des personnes accueillies, au sein du Conseil d'administration d'EMMAÛS Solidarité

- Mme Monique LUTTRINGER, membre du conseil d'administration de la CLCV (Association Consommation, Logement et Cadre de Vie),
- M. Guy BACHELEY, président d'UFC QUE CHOISIR Ouest 94
- M. Patrice CHARRON, responsable du service affaires institutionnelles à la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Val de Marne
- M. Patrice CHAUVEL, conseiller litige bénévole, UFC QUE CHOISIR CRÉTEIL
- M. Ibnou DIOP, directeur de territoire chez EMMAÛS

Les points suivant figuraient à l'ordre du jour de la réunion du Comité Local des Usagers :

1. Objectifs et exigences de la démarche Qual-e-pref
2. Calendrier
3. Présentation des outils de la démarche qualité (enquêtes, serveur vocal, modèles de courriers réponses, liste des télé-services et site Internet...)
4. Échanges

Ouverture de la réunion :

Mme la secrétaire générale remercie tous les participants pour leur présence et rappelle que le comité n'a pas été réuni depuis septembre 2019, en raison de la crise sanitaire et de ses conséquences.

Elle rappelle la constitution du comité :

- Élus (Maires et conseil départemental), absents ce jour,
- Représentants des usagers (associations et chambres consulaires),
- Administration de la préfecture.

1. Objectifs et exigences de la démarche

Mme LARREDE rappelle que dans le cadre de la certification Qual-e-pref, la préfecture est à l'écoute des représentants des usagers, afin d'aborder les problématiques et les observations pour répondre aux attentes des usagers, dans un objectif d'amélioration permanente des services.

Le bilan de ce comité sera intégré au plan d'actions correctives.

Elle donne la parole à M. BOUCHER, référent qualité pour présenter la démarche Qual-e-pref via un diaporama. (Le diaporama projeté en séance est disponible en annexe)

2. Calendrier Présentation de la démarche Qual-e-pref

M. BOUCHER annonce les éléments de calendrier :

- Audit interne : 23 et 24 juin 2022
- Audit externe : 27 et 28 septembre 2022.

3. Présentation de la démarche et ses outils

M. BOUCHER présente le Module n°1 « Relation générale avec les usagers », ainsi que le module n°2 « Délivrance de titres (hors titre étrangers) ».

Ces modules sont ceux sur lesquels la préfecture du Val-de-Marne s'engage.

Pour les outils sont évoqués et présentés :

- ✓ les enquêtes de satisfaction (enquête de l'accueil des étrangers, et l'accueil général joints en annexe),
- ✓ des courriers/courriels type de réponses aux usagers émanent de différents bureaux (joints en annexe),
- ✓ le Serveur Vocal Interactif dont le texte et l'arborescence sont en cours de réécriture,
- ✓ la liste mise à jour des téléservices (« vos démarches à portée de clics »), accessibles sur le site Internet de la préfecture ainsi que par affichage au moyen de QR code,
- ✓ l'affichage des différents indicateurs accessibles au public notamment le programme Transparence sur les délais de réponses et de traitement,
- ✓ le site Internet de la préfecture est en cours de mise à jour. Les membres du comité sont informés qu'une nouvelle interface de navigation sera mise en ligne début 2023.

M. BOUCHER demande si les représentants des usagers ont des remarques quant au plan de communication des services compte tenu de ces informations.

Point sur l'accessibilité des démarches en ligne et la fracture numérique

M. CHAUVEL indique que 17% des français sont 0% digital.

M. CHARRON souligne que la fracture numérique touche aussi les petites entreprises qui ont parfois du mal à se retrouver dans le « fouillis » des différents sites Internet pour accomplir les démarches nécessaires. Une assistance de navigation est proposée en CCI.

Mme LUTTRINGER met en avant le problème des personnes âgées qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation de l'outil informatique (smartphone, QR- code...)

Mme LARREDE précise que la préfecture dispose de deux points d'accueil numérique (PAN), ou l'utilisateur peut prendre rendez-vous et être accompagné dans la saisie de sa démarche (CNI, passeport, permis de conduire, immatriculation, et armes), 430 rendez-vous par mois y sont pris, pour 200 honorés seulement.

Les accueils FRANCE SERVICES sont aussi là pour accompagner les usagers dans un éventail de démarches très large. La liste des 14 accueils du département est annexée au présent document.

M. BACHELEY demande le délai pour obtenir un rendez-vous et si un support écrit de la démarche est remis à l'utilisateur ?

Mme BOUCHER précise que les rendez-vous au PAN sont disponibles d'une semaine sur l'autre, et peuvent être pris par mail ou téléphone. Elle rappelle que l'objectif des points d'accueil numérique est l'accompagnement pédagogique dans les démarches dématérialisées. Il n'y a donc pas de support remis car les usagers partent en ayant effectué leur démarche ou en sachant comment faire.

M. DIOP demande s'il existe des PAN pour le public étrangers et la démarche pour les usagers qui ne maîtrisent pas la langue.

Mme LARREDE répond qu'un point d'accueil numérique existe pour les demandes de naturalisation, dont seulement un quart des rendez-vous pris sont honorés aujourd'hui. Des points d'accompagnement et d'accueil numérique pour les démarches ANEF (public étranger) seront installés à terme à la préfecture.

Mme BARTIER précise que la préfecture est en relation avec une société d'interprétariat pour les personnes qui ne maîtrisent pas la langue. Elle indique que les usagers sont familiers du numérique mais ont besoin d'être mis en confiance avant de se lancer dans l'utilisation du système.

La bonne portabilité des démarches sur smartphone est confirmée par M. DIOP

Mme LARREDE tient également à souligner le rôle important des associations dans l'accompagnement des usagers par rapport à la fracture numérique.

M. BOUCHER précise qu'un travail sur l'amélioration de la communication des démarches est en cours : moins d'informations en ligne mais plus qualitatives.

Mme LARREDE insiste sur le développement des points d'accueil numérique et d'un accueil téléphonique plus spécialisé.

4. Échanges avec les membres du CLU :

Mme LAREDE et M. BOUCHER demandent s'il y a des questions ou des commentaires.

M. BACHELEY pose la question de la procédure d'accueil des visiteurs. Ceux-ci ne se voient pas remettre de badge, mais accompagnés aux ascenseurs par les agents d'accueil.

M. JAQUEMIN confirme cette procédure par mesure de sécurité tout en précisant qu'une réflexion est en cours sur un réaménagement de l'accueil.

M. BACHELEY souhaite connaître si la démarche Qual-e-pref vise aussi les sous-préfectures, et le nom de l'organisme qui délivre le label Qual-e-pref.

Mme LARREDE indique que les sous-préfectures ne sont pas dans le périmètre de la certification Qual-e-pref. Cependant elles vont se lancer dans la démarche Services Publics + ainsi que la Préfecture.

M. BOUCHER précise en informant que Services Publics + va remplacer la charte Marianne. Et que le label Qual-e-pref est délivré par la société SOCOTEC.

M. CHARRON remercie la préfecture pour le fort accompagnement des entreprises du territoire.

Point sur l'activité du centre d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT)

M. BACHELEY interroge le CERT sur le flux des demandes de passeport et demande si des mesures sont prises.

Mme LARREDE précise le contexte conjoncturel compliqué lié à la convergence de l'inflation des demandes suite à la crise sanitaire, le stock constitué par manque d'effectif pendant celle-ci, l'attrait de la nouvelle CNI et le contexte habituel des fortes demandes du printemps. Il y a une moyenne de 40 000 demandes de CNI et Passeport par mois depuis 6 mois.

Mme SANS et Mme LARREDE exposent le plan d'urgence mis en place depuis mai :

- une augmentation des dispositifs de recueil en mairie (ce qui a pour effet de fluidifier la demande initiale, mais de l'augmenter numériquement),
- le renfort en préfecture de 14 vacataires et un réaménagement conséquent des locaux,
- la mise en place d'opérations de déstockage « coup de poing » le samedi,
- le renfort en instruction du CERT d'Auvergne Rhones -Alpes.

Point sur l'accueil des usagers étrangers

Mme ENGOME souligne les efforts fait pour l'accueil des usagers étrangers qui n'ont plus à attendre toute la nuit devant la préfecture pour obtenir une information. L'accès uniquement sur rendez vous permet de faciliter l'accueil.

Mme ENGOME fait cependant part des grandes difficultés pour le renouvellement de titres de séjour qui peut impliquer des pertes de droits pour l'utilisateur et le mettre dans des situations très difficiles pouvant mener à des pertes d'emploi ou de logement.

Mme LARREDE précise qu'elle est consciente des difficultés évoquées, et admet les difficultés de la préfecture en 2021 pour offrir suffisamment de rendez-vous.

Mme LARREDE se fait voix de la préfète, sensible aux difficultés que peuvent rencontrer certains usagers. Aussi un plan d'action est en cours pour mettre à disposition des usagers plus de rendez-vous pour les primo arrivants, comme pour les renouvellements. Pour ces derniers, c'est la préfecture qui convoque par courrier, il est donc pas utile de chercher à obtenir un rendez-vous en ligne.

La priorité affirmée de la préfecture est que les usagers en règle ne se retrouvent pas en difficulté.

M. BACHELEY demande si un titre de séjour peut être retiré par un tiers quand l'utilisateur ne peut pas se présenter.

Mme BARTIER lui répond qu'un titre de séjour ne peut pas être retiré qu'après la prise d'empreintes, pour lutter contre la fraude, et que seul le titulaire peut effectuer cette démarche.

Madame la secrétaire générale remercie les membres présents d'avoir participé à ce comité et clôt la séance à 11h40.

Annexes :

- Feuille d'émarginement
- Diaporama – Comité Local des Usagers du 29 juin 2022
- Présentation de courriers/ courriels type
- Exemples enquêtes satisfaction
- Présentation des 14 France Services du Val-de-Marne

**Pour le Préfet et par délégation
La Secrétaire Générale**



Mireille LARREDE