

Compte-rendu

Comité Local des Usagers du jeudi 18 octobre 2021

Lieu : Préfecture - salle PEGUY

Pièce jointe : le support

Présidence :

- M. le secrétaire Général

Participants :

- M. BARSEGHIAN, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD) ;
- Mme TOLLIER, directrice des relations avec les collectivités territoriales (DRCL) ;
- M. BOILEE, directeur de la Citoyenneté (DC) ;
- M. VAN GELE, représentant du Cabinet de la Préfecture, chef du bureau interministériel de la communication et de la représentation de l'État (BCIRE) ;
- Mme GUERIN, représentante de la Direction départementale des Territoires (DDT 28) ;
- Mme HERISSE, cheffe du bureau du contentieux interministériel et des titres (BCIT) ;
- Mme PORRE, cheffe du bureau des étrangers (BE) ;
- Mme FONTENAS, déléguée du défenseur des droits ;
- M. PELE, représentant de Force Ouvrière Consommateurs d'Eure-et-Loir (AFOQ 28) ;
- M. KUNTZ, président de l'Union Départementale des Associations Familiales d'Eure-et-Loir (UDAF 28) ;
- M. SIMON, représentant de l'Union des paralysés de France d'Eure-et-Loir (UPF 28) ;
- Mme MANGUIN, représentante des Apprentis d'Auteuil d'Eure-et-Loir ;
- Mme DETOC-GARNIER, maire d'Ardelles représentante de l'association des maires d'Eure-et-Loir ;
- M. PROVOT, maire de Thiron-Gardais, vice-président de l'association des maires ruraux d'Eure-et-Loir (AMR 28) ;
- M. BARBOT, référent qualité ;
- M. BERTHEAU, chargé de la qualité, secrétaire de séance ;

Monsieur le secrétaire général ouvre la séance à 15h10 en exposant les objectifs de la labellisation qualité de la Préfecture au cours du premier semestre 2022, dans un contexte post-confinement qui nourrit la réflexion vers un meilleur accueil des usagers.

Pour ce faire, seront mis en place des engagements (20 concernant les relations générales avec les usagers, 10 les titres étrangers et 4 liés aux relations avec les collectivités territoriales) en s'appuyant sur le retour d'expérience des préfectures déjà labellisées.

2.1. Les indicateurs qualité de la préfecture :

- sur l'**accueil téléphonique**, 82 % des appels ont abouti contre un objectif national fixé à 90 %. A la question du représentant de l'AFOQ 28, le nombre d'appels concerné par cet indicateur est de 47 000 au troisième trimestre 2021.

Le président de l'UDAF 28, demande si l'ouverture des créneaux horaires serait de nature à améliorer ce taux, ce à quoi le secrétaire général répond que le standard de la préfecture est ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7.

Enfin, le représentant de l'UPF 28 profite du CLU pour souligner la difficulté de joindre les services des impôts (DGFiP) à toute heure de la journée. Monsieur le secrétaire général s'engage à transmettre la remarque au service concerné bien que ce ne soit pas l'objet de la réunion.

- sur le **site internet** : au témoignage du représentant de l'UPF 28 sur la difficulté à trouver des informations, qui plus est souvent imprécises et périmées, le secrétaire général répond partager ce constat. Bien que l'architecture générale du site soit imposée, une vaste remise à niveau des informations a été initiée. En outre, d'autres changements interviendront en s'inspirant du travail déjà réalisé à destination du public étranger.
- Le **délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour** est de 98 jours, chiffre engendré par la crise sanitaire.

2.2. L'enquête mystère :

- si les résultats des appels mystères ont démontré une satisfaction globale de 75 % des sondés, en revanche ces derniers ont notamment souligné un temps d'attente trop long. Pour répondre à cet écueil, la mise en place d'une bande musicale avec sa position dans la file d'attente est actuellement à l'étude.
- Le résultat des **courriels mystères**, globalement positif (75%), met toutefois en évidence, pour la moitié d'entre eux, le non-respect du délai de réponse de 5 jours ouvrés, l'absence de courriels de transfert et du nom du répondant.

2.3. L'enquête de satisfaction générale :

Monsieur le secrétaire général mentionne l'augmentation, depuis près de 2 ans, du comportement agressif des usagers. Le représentant de l'AFOQ 28 suggère un lien de causalité entre cette agressivité et l'attente de l'accueil physique (25 % de satisfaction).

Au mauvais ressenti du représentant de l'AFOQ 28 d'avoir été accueilli par un vigile lors de son déplacement en préfecture, la représentante de l'association des maires d'Eure-et-Loir estime, au contraire, que c'est un gage de sécurité.

Monsieur le secrétaire général explique qu'un contrat ad hoc a été passé dans le cadre du plan de renforcement antiterroriste de la préfecture (VIGIPIRATE). Il est aussi rappelé que la présence du vigile garantit la sécurité des fonctionnaires et des usagers qui fréquentent la préfecture. Enfin, il veille à ce que l'agent chargé de la sécurité se cantonne à sa mission exclusive.

2.4. Sur les résultats de l'enquête au point numérique (100 % de satisfaction sur les conditions d'accueil), il est précisé que seule la préfecture est concernée par le label Qual-E-pref.

Si la qualité de l'accès au point numérique pourrait être transposée aux sous-préfectures, en revanche, elle ne peut pas concerner les communes pourvues du dispositif de recueil (DR) pour déposer sa demande de titre d'identité (CNI/passeport).

2.5. Aucune observation n'est constatée dans la cadre du bilan des suggestions/réclamations, outre qu'il est précisé la dématérialisation de la démarche : QR Codes dans le hall de la préfecture et création d'une version en ligne sur le site *demarches-simplifiees.fr*

3.1. Les actions du Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD) :

- sur l'**accueil physique**, le directeur du SGDC informe de la nécessité de standardiser les modalités d'accueil des usagers, à commencer par la rédaction de fiches réflexes destinées aux agents chargés de l'accueil, en particulier aux nouveaux arrivants. L'objectif étant également de délivrer un message adapté et personnalisé.
- sur le **suivi des courriers/courriels**, à la surprise du représentant de l'UPF 28 de l'inexistence d'un système national, le directeur du SGCD indique au contraire que c'est une opportunité territoriale qui permettra d'améliorer les délais ;

3.2. Les actions du Cabinet de la préfecture :

- S'agissant du **site internet** de la préfecture, l'objectif est l'actualisation des pages dans un délai de 3 jours.
- L'information sur les **réseaux sociaux** (200 000 personnes touchées) est d'ores et déjà diffusée en temps réel, compris week-end et jours fériés ou un dispositif d'astreinte a été mis en place. Par ailleurs, un compte instagram sera prochainement créé pour communiquer auprès du jeune public.

3.3. Les actions de la Direction de la Citoyenneté :

- sur les **titres étrangers** : le représentant de l'AFOQ 28, qui indique siéger à la commission sociale de pôle emploi, s'interroge sur la publication des démarches des étrangers, sur les sites de législation et mentionne le cas particulier d'un étranger dont les droits ont été supprimés par pôle emploi, conséquence d'un retard d'instruction de son dossier par la préfecture.

La représentante des Apprentis d'Auteuil mentionne l'augmentation des jeunes étrangers (dont elle s'occupe) privés de leurs droits pour cause de délais de traitement de leur dossier en préfecture.

La cheffe du bureau des étrangers répond qu'outre les informations disponibles sur les sites, dont celui de la préfecture, le dépôt des dossiers de demandes de titres s'effectue exclusivement par courrier par souci d'égalité de traitement entre usagers.

La déléguée du défenseur des droits invite les représentants des usagers à saisir pour intervenir auprès des services de la préfecture s'agissant des dossiers présentant un caractère d'urgence.

- A propos du **traitement des cartes grises** (dont il n'existe aucun engagement dans Qual-e-Pref), le représentant de l'UPF 28 suivi par la représentante de l'association des maires d'Eure-et-Loir, fait part du sentiment du recul du service public entre accompagnement insuffisant de la préfecture en la matière et l'obligation de faire appel à des prestataires payants.

A la demande de débloquent certaines situations en traitant directement avec la préfecture, le directeur de la DC indique ne plus avoir la main sur l'instruction des dossiers.

Le représentant de l'AMR 28, souhaite une meilleure communication entre les collectivités locales et la préfecture dont les objectifs seraient de régler des situations particulières vécues par leurs administrés sur la délivrance de titres et de permettre aux collectivités de mieux connaître l'institution préfecture. Il est proposé à la préfecture d'informer les collectivités de ses posts sur les réseaux sociaux afin qu'elles puissent reposer l'information sur leur réseau social interne.

3.3. Les actions de la Direction des Relations avec les Collectivités Locales (DRCL) :

A la question du représentant de l'AMR 28, la directrice de la DRCL répond que les maires sont systématiquement rendus destinataires de la copie du courrier qui serait envoyé au Préfet par l'un de ses administrés.

Le représentant de l'UPF 28 demande le respect de la confidentialité de l'utilisateur quand celui-ci est en conflit avec sa commune.

Au sujet de l'actualisation de la page internet dédiée aux collectivités locales, le représentant de l'UPF28 questionne sur la pertinence du moteur de recherche du site de la préfecture.

Questions / réponses :

A la question du représentant de l'UPF 28 sur les moyens de la préfecture pour contraindre les communes n'ayant pas mis en place les commissions d'accessibilité comme la loi les oblige, il est répondu (même si ce n'est pas l'objet de la réunion), qu'il y a lieu d'envoyer un courrier au préfet qui sollicitera, en l'espèce, la Direction Départementale des Territoires, compétente sur le sujet.

La séance est levée à 16h40

Madame le Préfet et par délégation

le Secrétaire Général



Adrien BAYLE