



PRÉFET DE LA MAYENNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général
Contrôle de gestion

Laval, le 6 septembre 2021

Réunion du 2 septembre 2021 du Comité local des usagers Compte rendu

Président : M. Eric GERVAIS, directeur de la citoyenneté

Participants :

| | |
|--|----------------------|
| Directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial | Mme Anne Bouché |
| Contrôleur de gestion, référent qualité | M. Patrick Gessinn |
| Chef du bureau de la réglementation générale et des élections | M. Yann Le Tiec |
| Assistant du contrôleur de gestion | M. Carol Vergne |
| Direction départementale des territoires, Chef des missions transversales | M. François Bouttes |
| Union départementale des associations familiales | M. Michel Thomas |
| Union fédérale des consommateurs | Mme Monique Dalibard |
| Chambre des métiers et de l'artisanat | M. Marc Rocher |

Rédaction : M. Carol Vergne

Validation : M. Patrick Gessinn

Introduction :

M. Gervais ouvre la réunion qui a pour objet de présenter les avancées de la démarche Qual-e-pref, les actions relatives à l'accueil des usagers depuis la dernière réunion du CLU et bien entendu recueillir la perception et les avis des membres du CLU sur ces différents sujets.

Le référent qualité précise que si la crise sanitaire et ses restrictions des relations professionnelles en présentiel n'a pas permis de réunir plus tôt le CLU, les échanges avec les membres ont été maintenus par messagerie. Ainsi, ont-ils été informés de l'actualité et des évolutions de la démarche qualité : service public +, relance de la démarche Qual-e-pref en vue de la labellisation, dématérialisation des procédures, nouveaux documents destinés au public.

M. Gervais demande à M. Gessinn de présenter l'ordre du jour et un diaporama est projeté pour suivre sa présentation. L'ordre du jour est le suivant :

- Présentation de la démarche Qual-e-pref et des modules retenus par la préfecture.
- Présentation du module obligatoire et ses évolutions récentes.
- Présentation de l'enquête de satisfaction.
- Présentation du point d'accueil numérique
- Auto-évaluation de la démarche Qual-e-pref réalisé le vendredi 28 mai 2021.

Tél : 02 43 01 50 98

Mél : carol.vergne@mayenne.gouv.fr

46 rue Mazagran, CS 91 507 53015 LAVAL Cedex

Standard : 02 43 01 50 00

www.mayenne.gouv.fr www.service-public.fr

- Traitement des réclamations, suivi des indicateurs.
- Présentation des courriers types pour avis (cf engagement n°16-3) du référentiel.
- Questions/réponses.

M. Gessinn indique que des remarques sur les courriers-types pourront encore lui parvenir après la réunion.

M. Thomas demande que l'envoi des documents par messagerie privilégie le format pdf au html.

Présentation de la démarche Qual-e-pref et des modules retenus par la préfecture :

Tout d'abord, un historique de la démarche est brossé avec les évolutions du référentiel : en 2011 l'origine de la démarche en Mayenne, 2015 Qualipref 2.0 qui s'adapte déjà aux nouveaux comportements des usagers, et enfin 2019 Qual-e-pref qui prend en compte les nouveaux outils numériques dans les échanges entre usagers et administration. Il est souligné que si dans ses principes la démarche procède de la même philosophie, accueillir et renseigner l'utilisateur dans les meilleures conditions, le nombre et le niveau des contrôles des engagements se sont renforcés au fil des versions du référentiel.

La préfecture de la Mayenne a retenu pour la labellisation Qual-e-pref, outre le module 1 obligatoire « relations avec les usagers », le module n° 3 « délivrance des titres étrangers », le module n°4 « relations avec les collectivités territoriales », et le module n°7 « communication d'urgence en cas d'évènement majeur ». L'attention des participants est attirée sur les spécificités du module obligatoire n°1, qui concerne tous les services de la préfecture en contact avec le public : usagers, collectivités territoriales, associations et professionnels, et ceci sans rupture de la qualité de service quel que soit le mode de contact (accueil physique, téléphone, courrier, courriel, internet, réseaux sociaux).

L'enquête de satisfaction du 9 novembre au 10 décembre 2020 :

En préambule, M. Gessinn indique qu'une nouvelle enquête est programmée pour octobre 2021 afin de se conformer à l'obligation d'annualité de cet engagement du référentiel. Il précise également que d'autres outils, les indicateurs du référentiel Qual-e-pref ou d'autres sources internes au ministère de l'Intérieur, permettent d'évaluer le niveau des prestations de la préfecture au regard ses engagements, mais aussi de se comparer aux autres préfectures.

En 2020, 109 usagers ont été sondés, et les résultats sont globalement satisfaisants voir très satisfaisants. C'est le fruit depuis l'origine de la démarche, précise M. Gervais, d'un investissement matériel (aménagement de nouveaux guichets, signalétique), professionnel grâce à des formations réactualisées, et d'une collaboration avec les associations d'usagers, par exemple les remarques de l'Association des paralysés de France pour l'accueil des personnes en situation de handicap, et bien sûr avec le CLU.

Les résultats de l'enquête montre que la prise de rendez-vous pour l'accueil physique et l'utilisation du point d'accueil numérique (PAN), la mise en place de téléprocédures (permis de conduire, certificat d'immatriculation, etc) ont considérablement modifiés à la baisse le flux des usagers en préfecture. Autre enseignement, l'évolution des techniques montre que l'utilisateur privilégie les échanges téléphoniques ou la messagerie au détriment du traditionnel courrier. D'où l'importance de veiller à la qualité des échanges numériques. Enfin, le site internet de la préfecture, véritable portail d'échanges avec l'utilisateur, et dont l'importance s'accroît justement avec le nouveau référentiel, ajoute M. Gessinn, doit être l'objet de toute notre vigilance.

Bien entendu, des actions correctives ont été engagées en 2021 pour améliorer le niveau de nos prestations.

Présentation des points d'accueil numériques (PAN) :

Les PAN, à la préfecture de Laval depuis 2017, puis dans les deux sous-préfectures de Mayenne et Château-Gontier, permettent à ceux qui ne disposent pas d'internet ou qui souhaitent être

Tél : 02 43 01 50 98

Mél : carol.vergne@mayenne.gouv.fr

46 rue Mazagran, CS 91 507 53015 LAVAL Cedex

Standard : 02 43 01 50 00

www.mayenne.gouv.fr www.service-public.fr

accompagnés par un médiateur numérique, d'accomplir les démarches qui ne se font que par téléprocédures.

A ce propos, M. Thomas souligne que les usagers utilisent souvent chez eux les sites où les démarches administratives sont payantes, alors qu'elles sont gratuites sur les sites de l'État.

M. le Tiec précise que le référencement des sites étatiques sur internet ne dépend pas de l'Etat, mais du moteur de recherche.

Mme Bouché précise que les maisons France services (MFS), qui répondent également à une exigence de labellisation avec cahiers des charges et engagements, complètent la mise à disposition des usagers de lieux dédiés aux démarches administratives, en particulier informatiques. En effet, alors que les PAN permettent essentiellement d'échanger ou de renseigner les téléprocédures du Ministère de l'intérieur, les MFS sont en relations avec huit opérateurs, (ANTS, DGFIP, etc), afin d'accompagner l'utilisateur dans l'ensemble de ses démarches administratives.

M. Gervais souhaite, à ce propos, présenter aux membres du CLU l'évolution de la place des téléprocédures dans les démarches des étrangers. En 2019, le ministère de l'Intérieur a ouvert un téléservice de demande en ligne des titres de séjour, au bénéfice des étudiants étrangers, appelé ANEF-séjour (Administration Numérique pour les Étrangers en France). Grâce à ce service, les usagers peuvent déposer leur demande de titre de séjour depuis leur domicile, qu'il s'agisse d'obtenir un premier titre après visa, ou de renouveler leur titre de séjour. L'objectif est de concerner 95 % des demandes en 2022 pour 35 % actuellement. Depuis mai, ce téléservice s'adresse également aux usagers qui souhaitent bénéficier du titre de séjour "passeport talent". Et prochainement d'autres types de demande : duplicata de carte de séjour, titre de séjour visiteur. Une procédure dématérialisée propre à la préfecture de la Mayenne permet également d'effectuer les changements de domicile. A terme, l'ensemble des procédures seront dématérialisées. Autre exemple, le traitement des demandes de titre de séjour pour les ressortissants anglais à la suite du BREXIT, avec la mise en place d'un site du ministère de l'Intérieur dédié. Avec le même objectif, à savoir que toutes les demandes, plus de 1800, soient instruites dans les délais.

Les participants échangent alors sur les pratiques qui perturbent le bon fonctionnement du système, comme la prise de plusieurs rendez-vous pour un même dossier, ou l'incomplétude des dossiers.

L'auto-évaluation :

Cet exercice a eu pour objectif de mesurer le retard pris sur plusieurs points depuis la relance de la démarche, en mesurant les écarts entre la réalisation des engagements avec les exigences du référentiel. L'exercice, réalisée le 28 mai dernier avec quatre auditeurs issus des préfectures de la région, a révélé des retards dans l'élaboration et la mise à jour des documents requis par le référentiel. Dans ce contexte, le calendrier en vue de la labellisation a été adapté, avec un audit blanc prévu en octobre et un audit de labellisation en décembre. M. Gessinn présente le plan d'actions correctives qu'il a élaboré en août 2021 pour répondre à cet objectif. M. Thomas demande quel est le niveau d'engagement des agents au regard de cette démarche exigeante. M. Gervais précise que la pratique de la démarche est déjà ancienne, et qu'il existe un acquis pour chaque service. Mme Bouché ajoute que la démarche n'est que la transcription de nos métiers pour satisfaire les usagers avec une évolution majeure : la dématérialisation des procédures et l'obligation de rendre compte.

L'accueil pendant la crise sanitaire :

M. Gervais rappelle au CLU les dispositions prises pour accueillir et répondre aux usagers pendant la crise sanitaire. La première phase reposait sur la mise en place de gestes barrières (masques, gel, distanciation), les règles d'utilisation des locaux et bien sûr la sensibilisation des agents en particulier par le médecin de prévention. La deuxième phase débutait avec le confinement et la fermeture des services au public et ses corollaires réglementaires permettant d'assurer, en particulier, une continuité de la validité des titres à renouveler. La troisième phase marquait la réouverture progressive de la préfecture au public dans le strict respect du protocole sanitaire. Durant cette période, les techniques de communication et de travail et leur évolution (télétravail, téléprocédures) ont permis de maintenir,

Tél : 02 43 01 50 98

Mél : carol.vergne@mayenne.gouv.fr

46 rue Mazagran, CS 91 507 53015 LAVAL Cedex

Standard : 02 43 01 50 00

www.mayenne.gouv.fr www.service-public.fr

puis de reprendre une activité administrative en conjuguant rattrapage de la période de confinement et activité administrative normale.

Les participants échangent alors sur l'importance des téléprocédures dans l'administration. Mme Bouché rappelle que l'objectif de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (Loi ESSOC) fixe à 100 % le pourcentage des procédures dématérialisées à l'horizon 2022.

L'examen des courriers et courriels types :

Il s'agit de courriers et courriels types parmi les plus utilisés. L'emploi d'un langage clair et adapté est ici d'autant plus important que la plupart de ces correspondances sont destinées à des ressortissants étrangers. Les 2 courriers et les 5 courriels types ont été envoyés aux membres du CLU avant la réunion. Quelques observations sont recueillies par M. Gessinn qui rappelle que d'autres pourront lui être envoyées dans les prochains jours.

Conclusion :

M. Gervais remercie les membres présents et tient à redire que leur participation favorise l'évolution des démarches administratives vers une meilleure prise en compte des attentes des usagers.

Le directeur de la citoyenneté


Eric Gervais

Tél : 02 43 01 50 98

Mél : carol.vergne@mayenne.gouv.fr

46 rue Mazagran, CS 91 507 53015 LAVAL Cedex

Standard 02 43 01 50 00

www.mayenne.gouv.fr www.service-public.fr