

Compte-rendu du comité local des usagers

**OBJET DE
LA RÉUNION**

COMITE LOCAL DES USAGERS

DATE

23/06/21

PARTICIPANTS :

Monsieur Thomas MICHAUD	Secrétaire général de la préfecture
Madame Audrey CHARNOZ	DDFIP
Madame Camille ECHAMPARD	Sous-préfecture de Montbrison
Monsieur Abdel LAÏD	Sous-préfecture de Roanne
Madame Marie-Odile ARNAUD	CERT CNI/PASSEPORTS
Madame Marie-France PATOUILLARD	SGCD
Madame Nathalie ROLLIN	Bureau de l'immigration
Madame Suhran KARA	Pôle relations usagers
Madame Estelle BREZOUT-COZELIN	Chargée de performance
Madame Déniz SELMA	Stagiaire performance
Monsieur Albert THIBAUD	Délégué du Défenseur des droits
Monsieur Michel ESCOT	Délégué du Défenseur des droits
Madame Geneviève PITIOT	CIMADE
Madame Josiane BONNEFOY	CIMADE
Madame Saïda CHOUG	ASSFAM
Monsieur Olivier SEYVE	UFC "Que Choisir" Loire

Ordre du jour :

- 1 - les Espaces France Services
- 2 - Les points d'accompagnement numérique
- 3 - l'accueil général et le standard
- 4 - la démarche Qual-e-Pref
- 5 - le CERT CNI/passeports
- 6 - la réorganisation du bureau de l'immigration

INTRODUCTION

L'introduction est faite par Monsieur Thomas MICHAUD, secrétaire général de la préfecture. Monsieur Michaud rappelle que le comité local des usagers se tient annuellement et que son rôle est de permettre à l'administration de rendre compte aux usagers de son fonctionnement, et d'avoir un retour sur la vision qu'ils en ont.

Un tour de table est effectué, chacun exposant son rôle et précisant son lien avec les usagers. L'ordre du jour est présenté par Monsieur le secrétaire général.

1 – les Espaces France Services (Madame ECHAMPARD, sous-préfecture de Montbrison)

Depuis 2019, le dispositif France Services est en cours de déploiement. A la date du 15 avril 2021, 1300 sites France Services ont été labellisés au niveau national.

France Services est un guichet unique qui donne accès en moins de 30 minutes dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics (Finances publiques, Allocation Familiales, Assurance Maladie, Assurance retraite, ANTS, Pôle Emploi, La Poste, MSA, point-justice).

Dans la Loire, les 14 structures labellisées sont portées par 6 EPCI, 1 commune, 1 association et 1 opérateur. Entre 19 et 23 structures France Services devraient être labellisées d'ici 2022.

Depuis le 1er janvier 2021, 21 190 demandes ont été faites auprès des espaces France Services de la Loire. La fréquentation moyenne est de 152 personnes par jour et le taux de satisfaction est de 86%.

Le pôle relations usagers a réalisé plusieurs sessions de formation pour les médiateurs numériques France Services, relatives à l'accompagnement des usagers pour la réalisation des téléprocédures permis de conduire et immatriculation via le portail de l'ANTS : 3 sessions en 2020 et 1 session en 2021.

Les services de la préfecture sont régulièrement saisis par les agents des espaces France services pour des dossiers complexes nécessitant une expertise immatriculation ou permis de conduire.

2 – Les points d'accompagnement numérique (Madame KARA, pôle relations usagers)

Trois points d'accueil numérique sont accessibles dans la Loire, un en préfecture et un dans chaque sous-préfecture.

Sur ces 3 sites, 4180 usagers ont été accueillis entre le 1er janvier et le 31 mai 2021 dont 1002 accompagnés en présentiel et 2298 par téléphone, soit 44% de plus que sur la même période en 2020.

En raison du contexte sanitaire, l'accompagnement téléphonique et électronique se sont beaucoup développés. Ce service est très apprécié des usagers. Les médiateurs numériques accompagnent ainsi en moyenne 23 usagers par jour.

Les usagers qui sollicitent un accompagnement sont, dans 70% des cas des usagers qui rencontrent une problématique de compréhension des procédures administratives. Dans 16% des cas ils sont confrontés à une difficulté d'utilisation d'internet, et dans 14% des cas ils rencontrent une situation bloquante ou sont insuffisamment équipés en informatique.

3 – L'accueil général et le standard (Madame PATOUILLARD, Secrétariat Général Commun)

Le standard de la préfecture accueille les usagers du lundi au vendredi de 8h à 19h sans interruption. Du 1er janvier au 31 mai 2021, les standardistes ont reçu 18039 appels, soit une moyenne de 177 appels par jour. Les services les plus demandés sont la gestion de crise, depuis mars 2020, le bureau de l'immigration, le pôle de la sécurité routière et le pôle relations usagers.

L'accueil général est ouvert depuis le mois de juin 2020 de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Les services reçoivent les usagers uniquement sur rendez-vous. Les agents d'accueil délivrent des informations de premier niveau sur la dématérialisation des démarches administratives et orientent les rendez-vous.

Depuis début 2021, la fréquentation quotidienne moyenne est de 57 personnes et plutôt sur les créneaux horaires de 9h/11h et 14h/15h.

Comme pour le standard, les motifs principaux de fréquentation de l'accueil général sont l'accompagnement numérique, le bureau de l'immigration et le pôle sécurité routière. Il est rappelé que les standardistes et les agent.es des services ne fournissent pas de renseignements personnalisés sur une situation dans un souci de confidentialité et de protection des informations.

Des statistiques détaillées sont fournies dans le diaporama joint.

4 – La démarche Qual-e-Pref (Madame BREZOUT-COZELIN et Madame SELMA, pôle coordination administrative et performance)

La démarche de labellisation Qual-e-Pref est basée sur un référentiel qui comprend 2 modules obligatoires et 7 modules optionnels. La préfecture de la Loire s'engage sur les deux modules obligatoires (module 1 – relation générale avec les usagers et module 2 – délivrance

de titres (hors étrangers), ainsi que sur le module 7 (communication d'urgence en cas d'événement majeur).

Enquête de satisfaction et enquêtes mystères

Le module 1 – relation générale avec les usagers prévoit la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle. Cette enquête porte sur toutes les thématiques du module 1 et le taux de satisfaction global fixé par le ministère est de 75%.

Cette enquête a été réalisée du 17 mai au 2 juin 2021, auprès des usagers de l'accueil général, du bureau de l'immigration et du point d'accompagnement numérique. Un total de 232 réponses a été obtenu.

Les résultats de cette enquête seront publiés sur le site internet des services de l'Etat de la Loire.

Le pourcentage global de satisfaction qui ressort de cette enquête est de 79,2%.

Sur l'accueil téléphonique 64,8% des usagers sont globalement satisfaits, 77% sont satisfaits de la qualité de l'accueil, 73% estiment avoir été orientés vers le bon service.

82% des usagers sont satisfaits de la qualité des **sites internet et des réseaux sociaux**.

70% sont satisfaits de la qualité des réponses à leurs **courriers ou courriels**.

Sur l'accueil physique, le taux de satisfaction global est de 80%, et si l'insatisfaction se mesure essentiellement sur le temps d'attente (54%), les usagers intéressés ont souligné l'amélioration qu'ils ont constatée sur la qualité de l'accueil au bureau de l'immigration depuis la mise en place de la réorganisation.

La signalétique, la courtoisie de leur interlocuteur, la bonne orientation, l'accès aux personnes à mobilité réduite, la confidentialité, la propreté et la qualité des réponses fournies ont des taux de satisfaction d'au moins 84%.

Le module 1 prévoit également la réalisation d'enquêtes mystères, par mails et par téléphone. Elles ont été réalisées du 9 juin au 22 juin 2021.

Les mails mystères ont pour but de vérifier, notamment, la facilité de compréhension, l'identification de l'agent et du service, les délais de réponse. L'identification de l'agent qui répond et de son service est le seul point de vigilance qui ressort de cette enquête. Les résultats détaillés sont accessible dans le diaporama joint au présent compte-rendu.

Les appels mystères servent à vérifier le paramétrage du serveur vocal interactif et les informations disponibles, le temps de décrochage des agents du standard, la courtoisie de l'interlocuteur et la qualité de la réponse. Le taux de réponses avant la 5ème sonnerie est le seul point de vigilance relevé.

Enfin, le référentiel Qual-e-Pref prévoit la présentation pour avis au comité local des usagers un courrier-type et d'un courriel-type.

Pour répondre aux exigences du référentiel Qual-e-Pref, **les courriers** doivent comprendre :

- une réponse fiable et complète, dans un langage adapté
- une formule de politesse au début et à la fin
- les mentions suivantes : « affaire suivie par », date et lieu d'émission, objet du courrier, nom, prénom et qualité du signataire (sauf dans les cas où l'anonymat ou l'usage d'un pseudonyme est accepté -lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient), coordonnées du service

Les courriels doivent comprendre :

- une signature nominative (nom, prénom, qualité et adresse administrative du signataire (sauf dans les cas où l'anonymat ou l'usage d'un pseudonyme est accepté -lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient).

Ces documents n'ont pas fait l'objet de remarques particulières.

5 – Le CERT CNI/Passeports

Les CERT CNI/Passeports de Saint-Etienne et du Puy en Velay traitent l'ensemble des demandes de cartes d'identité et de passeports de la région Auvergne Rhône-Alpes.

Le CERT enregistre une augmentation continue des demandes depuis le début de l'année 2021. Entre le 2 janvier et le 31 mai 2021, 349 823 demandes ont été reçues. Le stock, au moment de la réunion du comité local des usagers, s'élève à plus de 20 000 demandes, et le délai de mise à disposition des titres en mairies est de 15 jours pour les passeports et 13 jours pour les cartes d'identité, dont 7 jours d'instruction par le CERT.

Déploiement de la nouvelle carte nationale d'identité

La nouvelle CNI électronique est mise en œuvre conformément au règlement européen 2019/1157 qui oblige les États membres à mettre en circulation de nouveaux titres plus sécurisés **au plus tard le 02 août 2021**.

Son déploiement est effectué progressivement sur le territoire français depuis mars 2021. Il sera **effectif pour notre région à compter du 28 juin prochain**.

Ce nouveau titre plus sécurisé a été conçu pour répondre aux usages du quotidien. Il a les caractéristiques suivantes :

- un **nouveau format** ID-1 de la taille d'une carte bancaire en polycarbonate plus robuste pour un usage de 10 ans,
- un **composant électronique** qui contient les mentions alphanumériques déjà présentes sur le titre ainsi que les images numérisées de la photographie et de deux empreintes digitales du titulaire.
- des **sécurités éprouvées et robustes**
- des **éléments en relief pour les personnes malvoyantes** permettant une distinction entre deux cartes de même format.

La validité de ce nouveau titre est de 10 ans. Une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité au 2 août prochain sera toujours valable. A compter d'août 2031, les CNI ancien modèle dont la date de validité est postérieure à cette date, permettront aux titulaires d'attester de leur identité sur le territoire national, mais ne permettront pas de voyager dans les autres pays européens.

6 – Réorganisation du bureau de l'immigration et point sur la prise de rendez-vous en ligne

Monsieur Michaud, secrétaire général, rappelle qu'à son arrivée le stock était supérieur à 2500 dossiers et qu'il a travaillé avec les agents à réorganiser le service afin d'évacuer les stocks, de manière à bien traiter les dossiers de 1ère demande et de renouvellement, qui sont les priorités du service.

Depuis plus de 18 mois, la Préfecture de la Loire a initié un certain nombre de réformes destinées :

- ⇒ à rendre un meilleur service à l'utilisateur étranger, en termes de conditions d'accueil et de délivrance des titres ;
- ⇒ à diminuer le délai moyen de délivrance des titres ;
- ⇒ à responsabiliser l'utilisateur dans la complétude de son dossier (éviter les dossiers incomplets qui rallongent le délai de traitement) et les démarches en ligne (préfléchage sur le bon module de rendez-vous pour individualiser au mieux le suivi des dossiers) ;
- ⇒ à mettre fin à la procédure épistolaire (papier) comme mode d'instruction pour privilégier plusieurs modules de prise de rendez-vous en ligne en fonction des titres sollicités.

Qu'est-ce qui a été fait ?

- d'octobre à décembre 2019, différents groupes de travail ont été organisés avec les agents du service afin de parvenir à un diagnostic participatif.
- à compter du 15 juin 2020, création d'un « guichet de délivrance immédiate » pour permettre aux usagers d'effectuer les démarches nécessitant un traitement rapide (retrait de récépissés, de titres, de DCEM, de duplicatas, de changements d'adresse dans le département...).
- suppression des guichets de renseignements
- mise en place des modules de prise de rendez-vous sur internet pour les premières demandes (avec un nombre hebdomadaire de rendez-vous disponibles estimé en fonction du nombre de dossiers reçus l'année précédente).
- reformatage de tous les modules pour les adapter au plus près des besoins (par exemple, les plages disponibles pour assurer le renouvellement de cartes de résident ont été très vite saturées, les plages offertes ont été doublées).

Lancement des démarches simplifiées

- début avril 2021, les demandes de premiers titres de séjour ont fait l'objet de la mise en place de la procédure dite de démarches simplifiées :
 - réalisation de la pré-demande en ligne depuis une plateforme, via un lien sécurisé en y téléchargeant (scannant) 1 ou 2 pièces justificatives.
 - traduction et préfiguration de ce qui existe via la procédure dite administration numérique des étrangers en France (ANEF) pour les étudiants. La délivrance du premier titre de séjour (carte de séjour temporaire vie privée et familiale, salarié, étudiants), de la carte de séjour pluriannuelle et de la carte de résident, se feront à terme via la procédure ANEF.
 - rationalisation de la procédure d'instruction, en la rendant plus efficiente (40 % des rendez-vous des premiers titres de séjour n'étaient pas honorés par les usagers étrangers car relevant de l'AES, dossiers incomplets ou mauvais module).
 - refonte du site internet pour plus de lisibilité.

Monsieur le secrétaire général ajoute que l'idée est de créer une structure adaptable, en fonction des besoins, et qu'il était à prévoir que les modules de prise de rendez-vous en ligne poseraient des difficultés en créant un stock non visible. En octobre-novembre, ces modules ont commencé à saturer, certains rendez-vous ne pouvant être honorés car les usagers ne se présentent pas ou n'ont pas pris rendez-vous en choisissant le bon module.

Il a donc fallu inverser le système et mettre en place une pré-étude du dossier, ce qui permet

de gagner du temps agent pour le traitement des dossiers. Cela permet de dé-saturer le module de prise de rendez-vous. C'est une nouvelle façon de travailler, en suivant des indicateurs, très régulièrement, et en s'adaptant.

Monsieur le secrétaire général remercie Madame Rollin, Madame Jayol et les agents pour leur investissement. Cette réorganisation est une réussite pour les usagers et les agents ; il ajoute que tout n'est pas parfait, des difficultés et des insatisfactions subsistent et un travail est mené par le bureau pour les enrayer.

Les résultats

Le délai moyen entre le dépôt du dossier et le retrait de la carte est passé de 436 jours mi-2019 à 35 jours mi-2020.

Le stock de dossiers était de 2516 fin 2019, contre 112 en juin 2020.

Si l'interruption de l'accueil des usagers durant le confinement (environ 3 mois) n'a pas permis de tenir les rendez-vous prévus, le nombre de rendez-vous malgré tout honorés en 2020 est quasiment le même qu'en 2019.

Enfin, pour les demandes de renouvellements de titres, le délai était de 170 jours en juin 2020, et est passé à 47 jours en décembre 2020, et à 32 jours en février 2021, pour un objectif national de 30 jours.

Question de la CIMADE : est-ce possible pour les étrangers d'être aidés aux points d'accompagnement numérique pour prendre rendez-vous ?

Réponse du secrétaire général : le service des points d'accompagnement numérique aide à l'accès au numérique, mais pas sur la constitution du dossier.

Question de la CIMADE : est-ce possible d'avoir un rendez-vous avec le bureau de l'immigration, afin d'aider les usagers à mieux constituer leurs dossiers, et ainsi permettre au bureau de l'immigration d'avoir des dossiers complets et des rendez-vous honorés ?

Réponse du secrétaire général : oui, aucun problème pour travailler dans un même but.

Monsieur le secrétaire général précise que le bureau de l'immigration ne regardera pas les dossiers AES si les demandeurs n'ont pas au moins 5 ans de présence en France.

Question de la CIMADE : est-ce que les plages de rendez-vous AES existent encore ?

Réponse du secrétaire général : les rendez-vous sont ouverts (5 plages par semaine), à 3 mois. Une réflexion va être menée pour la gestion de ces rendez-vous, pour que le module AES soit plus adapté.

Question de la CIMADE : quid d'une demande d'AES si l'utilisateur a une promesse d'embauche ou un contrat de travail ?

Réponse du secrétaire général : il n'y a pas d'accord en l'absence de contrat de travail. De plus, nous n'avons pas assez de métiers en tension dans la Loire pour que cela soit accepté. Il existe une plateforme emploi sur laquelle l'employeur fait une demande d'autorisation de travail qui sera suivie d'une démarche de demande de titre de séjour.

Le secrétaire général


Thomas MICHAUD