



Mont-de-Marsan, le 26 octobre 2021

Secrétariat général
Contrôle de gestion démarches qualité, CIF, fraude
Affaire suivie par : Mme Claude Poussines
claude.poussines@landes.gouv.fr
tél : 05 58 06 58 02

Objet : réunion annuelle du comité local des usagers (CLU) du 20 octobre 2021 à 17h 30.

Réf. : diaporama diffusé en séance.

Président :

M. Daniel FERMON	Secrétaire général
------------------	--------------------

Participants :

<i>Représentants associatifs</i>	
M. BERTHE Jean-Claude	Président de l'UFC QUE CHOISIR
Mme SALMON Martine	Secrétaire générale du Secours Populaire Français (SPF) – Fédération 40
Mme LURBE Eliane	Vice-présidente du Secours Catholique Caritas France
Mme DÉCHARNE Françoise	Présidente de la CIMADE 40
M. BOURGOIN Jean	Président de l'Automobile Club des Landes (40)
<i>Représentants des collectivités</i>	
M. LUCY Arnaud	Directeur de l'Association des maires et des présidents de communautés des Landes (40) représentant M. Hervé BOUYRIE, président
M. LAMARQUE Philippe	Président de l'Union départementale des CCAS des Landes (40)
<i>Représentantes du groupe LA POSTE</i>	
Mme REGNAULT Virginie	Déléguée territoriale
Mme POUYADOUX Marie	Cheffe de projet France Services et inclusion sociale numérique
<i>Représentantes de l'administration (préfecture des Landes et service territorial SGCD 40)</i>	
Mme NEUNREUTHER Marie-Thérèse	Directrice des sécurités (DSEC) – préfecture
Mme DELIEUX Francine	Directrice adjointe Secrétariat général commun départemental (SGCD)
Mme BRETTE Myriam	SGCD 40 – Pôle immobilier / logistique - Cheffe de la section relation générale avec les usagers
Mme SARIDJAN Liliane	Cheffe du bureau des migrations et de l'intégration (BMI) – représentant Mme Nadine BOURGEOIS, cheffe du service de la citoyenneté (SC) – préfecture
Mme POUSSINES Claude	Contrôleuse de gestion, démarches qualité, contrôle interne et fraude – préfecture

Personnes excusées :

M. BIERGE Christian	Délégué du Défenseur des droits basé à Dax.
M. LAMAZOUADE Jacques	Président de l'UDAF des Landes
M. BERNARD Philippe	Adjoint au chef du service des usages numériques au Conseil départemental (CD) des Landes
Mme LOBIER Hélène	Directrice du service territorial SGCD 40
Mme ETCHEGARAY Véronique	Secrétaire générale de la sous-préfecture de Dax
Mme BOURGEOIS Nadine	Cheffe du service de la citoyenneté (SC) – Préfecture

Objet de la réunion :

- communication sur les actions majeures de l'année 2021 dans le cadre de la démarche qualité ministérielle « Qual-e-pref » dans laquelle la préfecture est engagée ;
- présentation des principales fonctionnalités du point d'accès numérique (PAN) de la préfecture. Evocation du PAN e-MERAUDE qui sera destiné au public étranger ;
- perspectives 2022 ;
- questions diverses : réponses aux courriers et courriels.

Suite à un tour de table, M. le Secrétaire Général retrace les principales étapes de la démarche qualité en signalant la tenue, les 28 et 29 septembre 2021, d'un audit interne par un représentant d'une autre préfecture dans la perspective de l'audit externe qui sera réalisé par l'organisme certificateur SOCOTEC, en fin d'année 2021, en vue de l'obtention de la labellisation « Qual-e-pref ».

Il précise que le comité local des usagers (CLU), qui ne s'est pas réuni depuis quelques années, contribue à cette démarche.

Il cède ensuite la parole à Mme Claude POUSSINES qui commente le support documentaire (diaporama) diffusé en séance.

CONTEXTE : QUE RECOUVRE LA DEMARCHE « Qual-e-pref » ?

La démarche « Qual-e-pref » a vocation à consacrer l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers, qu'ils soient des particuliers, des professionnels, des associations, des élus ou des collectivités, dans un contexte de déploiement continu des procédures dématérialisées (téléprocédures).

Elle concerne la totalité des préfectures et les sous-préfectures dotées d'un centre d'expertise et de ressources titres (CERT), ce qui n'est pas le cas de la sous-préfecture de Dax.

A la préfecture des Landes, la prise en compte de l'impact sanitaire s'est traduite par le maintien de l'ouverture des services au public, depuis le 14 mai 2020, sur rendez-vous pour les démarches en point d'accès numérique (PAN) et l'accueil du public étranger.

L'engagement de la préfecture des Landes s'articule autour de deux modules :

- le module n°1 obligatoire de « Relation générale avec les usagers » composé de vingt engagements de service dans les domaines de l'accueil physique et téléphonique, du site Internet et des réseaux sociaux, des courriers et des courriels ;
- le module n°5 optionnel relatif aux « Polices administratives liées à la sécurité » comportant trois engagements de service axés sur cinq thématiques : épreuves sportives, détention et port d'armes, transfert des licences de débits de boissons, agréments professionnels, vidéo-protection.

.../...

I / LES PRINCIPALES ACTIONS

1) Module n° 1 obligatoire « Relation générale avec les usagers »

Les actions 2021

* Création d'un accueil multi-sites préfecture, direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) des Landes qui résulte de la fusion, effective depuis le 1^{er} avril 2021, de la direction du travail et de l'emploi (UD-DIRECCTE) et de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).

* Nomination d'une responsable de la section des relations avec les usagers, Mme Myriam BRETTE, le 1^{er} février 2021.

* Mise à disposition d'un ordinateur doté d'un accès à Internet et d'un scanner dans le hall d'accueil correspondant à la volonté de la responsable de proximité de permettre aux usagers de devenir plus autonomes.

Les actions en projet ou en cours

* Boucle auditive à l'intention des personnes malentendantes qui vient s'ajouter au dispositif existant, notamment, une rampe d'accès extérieure et un accueil personnalisé des personnes souffrant d'un handicap moteur ou en difficulté.

* Extension du point d'accès numérique (PAN) au public étranger dans le cadre du futur PAN e-MERAUDE qui proposera des créneaux d'accueil spécifiques à compter du 1^{er} novembre 2021.

2) Module n°5 optionnel « Polices administratives liées à la sécurité »

Mme Marie-Thérèse NEUNREUTHER, directrice des sécurités (DSEC) à la préfecture, souligne qu'il s'agit de procédures très encadrées, suivies en conformité avec les engagements qualité et le respect des délais de traitement des demandes des usagers.

Les actions de ses services dans les domaines concernés par la labellisation « Qual-e-pref »

* Epreuves sportives sur la voie publique soumises à déclaration ou à autorisation : courses cyclistes, sur circuit...

* Détention et port d'armes

60 000 armes sont, à ce jour, enregistrées dans le département des Landes ; elles sont acquises et détenues, en particulier, par les tireurs sportifs et les chasseurs.

A noter : le port d'armes n'est autorisé que pour les personnels en charge de la sécurité dans l'exercice de leurs fonctions (policiers, policiers municipaux, agents des Douanes, de surveillance...).

* Agrément des gardes particuliers (gardes-chasse) et des policiers municipaux

Le point d'entrée pour l'agrément des gardes-chasse est la DDTM des Landes. L'autorisation, résultant de l'étude et de la validation du dossier déposé, se traduit par un arrêté préfectoral.

* Transfert de licences III et IV de débits de boissons

Cette procédure est soumise à des règles précises ; des quotas doivent être vérifiés et observés.

* Vidéo-protection (seule télé-procédure des cinq thématiques auditées, à ce stade)

Les autorisations d'installation de dispositifs de vidéo-surveillance (caméras) sont délivrées aux collectivités, aux professionnels, sur la base d'un avis favorable d'une commission, présidée par un magistrat, qui se réunit en préfecture en présence des référents des forces de l'ordre qui ont établi les rapports préalables.

Il s'agit d'un domaine sujet à contentieux qui requiert une sécurisation juridique des procédures et un examen des motivations.

.../...

Mme NEUNREUTHER mentionne l'existence d'une télé-procédure non obligatoire pour les drones, aujourd'hui utilisée à 100 pour cent dans les Landes, grâce à une communication active des services de la préfecture et à la mise en place d'un accompagnement étroit des usagers.

II/ PRESENTATION DU POINT D'ACCES NUMERIQUE (PAN) de la préfecture

1) Le service rendu au point d'accès numérique (PAN) - Ouvert du lundi au vendredi sur rendez-vous

Mme Myriam BRETTEES, responsable de proximité et référente numérique.

Mme BRETTEES indique qu'en qualité de référente numérique, elle met en partage des fiches pratiques sur les démarches traitées au PAN avec le réseau des Maisons France Services (MFS).

Elle ne se substitue pas à la direction de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT) de la préfecture qui remplit le rôle de médiateur numérique départemental au titre du déploiement des espaces numériques sur le territoire landais.

Elle est parallèlement tutrice du jeune titulaire d'un contrat service civique en charge de l'accueil des usagers : élaboration d'un projet professionnel, formation à l'accueil, à la prise en charge des demandes et à l'identification du profil de l'utilisateur.

Objectif : donner toute sa place à l'utilisateur en respectant la confidentialité des données numériques.

2) L'extension du PAN à l'accueil du public étranger à compter du 1^{er} novembre 2021

Mme Liliane SARIDJAN, cheffe du bureau des migrations et de l'intégration (BMI).

La délivrance des titres étrangers est concernée par l'instauration progressive de démarches dématérialisées dans le cadre du dispositif de l'Administration numérique des étrangers en France (ANEF) et de la mise en place de plates-formes d'autorisations de travail (SMOE).

Mme SARIDJAN annonce que deux après-midi seront consacrés à l'accueil des usagers étrangers (ouverture d'un compte par le jeune en service civique et appui d'un agent du BMI), sur rendez-vous préalable, pour faciliter la réalisation de leurs démarches dématérialisées telles que les passeports talent, les duplicata, les documents de circulation pour les étrangers mineurs, les demandes de titres pour les étudiants.

Sur ces bases, M. le Secrétaire Général retrace le circuit de traitement : dépôt de la demande via l'ANEF, instruction du dossier par le BMI, retour au demandeur et réception du document tout en maintenant un regard vigilant sur les tentatives de fraude éventuelles.

Mme SARIDJAN ajoute que les demandes d'admission exceptionnelle au séjour resteront examinées à l'occasion d'un rendez-vous en guichet ; de même, en cas de difficulté majeure, l'utilisateur aura encore la possibilité d'être reçu en préfecture.

III/ PERSPECTIVES 2022

Deux nouvelles télé-procédures se profilent, à l'horizon du 1^{er} janvier 2022, dans les Landes, en ce qui concerne le domaine des polices administratives liées à la sécurité :

- SI Manifestations sportives : Mme NEUNREUTHER précise que des réunions d'information à l'intention des fédérations et des professionnels ainsi qu'une assistance pour l'appropriation des nouveaux outils sont prévues.

- Système d'information des armes (SIA) : Mme NEUNREUTHER explique que les professionnels l'utilisent déjà depuis le 1^{er} janvier 2021 ; ce sera le cas, au 1^{er} janvier 2022, pour les préfectures.

IV/ SUIVI DES COURRIERS ET DES COURRIELS – Questions diverses

Mme POUSSINES souligne l'importance du suivi des réponses aux courriers et aux courriels des usagers. Elle cite, à titre d'exemple, l'accusé de réception utilisé par le service en charge des manifestations sportives qui atteste de la réception de la demande et du délai prévisionnel d'instruction mais ne préjuge toutefois pas de la recevabilité du dossier.

.../...

TEMPS D'ÉCHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

* **M. Philippe LAMARQUE, président de l'UD – CCAS 40** s'interroge sur l'articulation entre les missions des préfectures (PAN) et celles des espaces numériques.

⇒ M. le Secrétaire Général l'informe que la DCPPAT rédigera une fiche pour bien distinguer les attributions respectives qui ne se recoupent pas.

⇒ **Mme Marie POUYADOUX du groupe LA POSTE** observe que des liens complémentaires restent à tisser entre les élus et le réseau des Maisons France Services (MFS), en devenir.

* **Mme Françoise DÉCHARNE, présidente de la CIMADE 40**, association humanitaire oeuvrant pour les droits des étrangers, se réjouit du très bon accueil en préfecture.

Cependant, elle déplore la faiblesse des créneaux de rendez-vous en ligne pour les étrangers.

⇒ M. le Secrétaire Général rappelle que la mise en place de ce module, dans le contexte de crise sanitaire, a permis de réduire fortement les files d'attente antérieures.

Mme DÉCHARNE s'inquiète néanmoins de la difficulté d'obtention de rendez-vous pour les renouvellements de titres.

⇒ Mme SARIDJAN indique qu'un récépissé peut être envoyé par voie postale à l'utilisateur sans prise de rendez-vous. Pour la remise de la carte de séjour, la présence physique demeure obligatoire ; toutefois, un guichet dédié est ouvert tous les mercredis en matinée. De plus, si le maintien des droits est en jeu, une attention particulière est accordée pour l'obtention d'un rendez-vous.

Enfin, Mme DÉCHARNE souhaite savoir si les étrangers incarcérés, dont les titres perdent leur validité en cours de détention, doivent solliciter un rendez-vous.

⇒ Mme SARIDJAN lui répond qu'un traitement à distance, en lien avec le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), est pratiqué y compris pour les premières demandes de titres et ce, en conformité avec la circulaire, en date du 29 septembre 2020, du Ministre de l'Intérieur relative à l'éloignement des étrangers ayant commis des infractions graves.

* **M. Jean BOURGOIN, président de l'Automobile Club des Landes**, se félicite des modalités de transmission des attestations de stage, dispositif aujourd'hui bien rodé dans les Landes, qui permet de traiter les demandes en toute transparence.

* **Mme Martine SALMON, Secrétaire générale du Secours Populaire Français (SPF) – Fédération 40**, représente un public en proie à de grandes difficultés pour la compréhension des formalités administratives. S'y greffent des problèmes de mobilité et de couverture en matière de téléphonie. Dès lors, les relais en préfecture ou dans les collectivités lui paraissent essentiels.

Mme Eliane LURBE, vice-présidente du Secours Catholique Caritas France, s'associe à son intervention.

⇒ M. le Secrétaire Général précise que l'État, les collectivités et les opérateurs sont engagés dans un « New Deal mobile » devant permettre d'élaborer une stratégie de déploiement des réseaux téléphoniques, pour faire disparaître les zones blanches, dans un environnement juridique néanmoins très encadré par la loi et dominé par les contraintes géographiques.

⇒ **M. Arnaud LUCY, directeur de l'association des maires et des présidents de communautés des Landes**, signale l'existence d'un plan d'inclusion numérique comportant la nomination de conseillers numériques et la prise en compte des difficultés liées au handicap.

⇒ M. le Secrétaire Général assure que pour tous les projets menés, l'inclusion est à prendre en considération à l'égard de tous les types de handicap.

Mme POUSSINES confirme que la préfecture privilégie également une approche globale du handicap, l'installation d'une boucle auditive venant compléter, en 2021 / 2022, les dispositifs existants.

Mme SALMON regrette l'absence de plages horaires décalées pour l'accueil du public qui travaille en journée.

⇒ M. le Secrétaire Général souligne la difficulté de mettre en place un accueil en dehors des heures ouvrables en se référant à une expérimentation, peu plébiscitée par de potentiels candidats, lancée dans le département de la Charente-Maritime (17) pour la réception d'appels téléphoniques entre 18 et 20 heures.

Un projet de création d'une plate-forme régionale est, par ailleurs, à l'étude.

.../...

⇒ Mme BRETTE fait remarquer que ces usagers sont généralement orientés vers les Maisons France Services (MFS) les plus proches, susceptibles de proposer des plages horaires plus étendues.

* Selon M. Philippe LAMARQUE, trente conseillers numériques vont être recrutés dans les Landes.

⇒ M. le Secrétaire Général relève que l'État soutient une offre de services différenciée et y participe financièrement. Des postes restent vacants au plan national ; ils seront redéployés dans les territoires.

A l'issue des débats, M. le Secrétaire Général procède à la clôture de la séance à 19 heures en précisant que les services de la préfecture demeurent à l'écoute.

Le secrétaire général



Daniel FERMON

