

COMPTE-RENDU

Mont-de-Marsan, le 30 décembre 2022

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 conjointe du **comité local des usagers (CLU)** et du **comité local d'amélioration continue (CLAC)** en salle de BORDA à la préfecture des Landes (40).

Réf. : diaporama joint à l'ordre du jour.

Président :

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

Participants :

M. Michel BREQUE	Président de la délégation territoriale (DT) de la Croix-Rouge des Landes.
Mme Nathalie FRITZ	Directrice de l'association A.L Prado – LISA.
Mme Corinne GOUDAL	Membre bénévole de la CIMADE – Accès aux droits.
Mme Simone PLANTARD	Responsable aide à la personne – Association « Les Restos du Coeur ».
M. Jean-Pierre ROQUES	Référent consommateurs – Familles rurales des Landes.
Mme Stéphanie BOISSEL	Responsable du pôle développement territorial au Conseil départemental des Landes.
Mme Martine PUEYO	Cheffe de la mission appui et pilotage / Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) des Landes.
M. Didier TOURNAILLE	Chef du bureau soutien et communication – Mission Appui et Pilotage à la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) des Landes.
Mme Nadine BOURGEOIS	Cheffe du service de la citoyenneté (SC) à la préfecture des Landes.
Mme Hélène LOBIER	Directrice du Secrétariat général commun départemental (SGCD) des Landes.
Mme Sylvie DANÉ	Adjointe au chef du pôle immobilier / logistique (PIL) au Secrétariat général commun départemental (SGCD) des Landes.
M. Erwan PEDRONO	Chef du bureau de la sécurité intérieure (BSI) – Direction des sécurités (DSEC) au Cabinet.
Mme Berina MULOVIC	Cheffe du bureau des sécurités et de la réglementation (BSR) à la sous-préfecture de DAX.
Mme Claude POUSSINES	Correspondante SP + (Responsable qualité) – Appui au pilotage à la préfecture des Landes.

.../...

Personnes excusées :

Mme Linda PIWOWARCZYK	Déléguée défenseur des droits.
M. Christian BIERGÉ	Délégué défenseur des droits - Arrondissement de Dax.
M. Arnaud LUCY	Directeur de l'association des maires des Landes (AML).
Mme Françoise DÉCHARNE	Présidente de la CIMADE Landes.
Mme Armelle LEGRIS	Vice-présidente de l'UDAF des Landes.
Mme Virgine LAMARCHE	Déléguée territoriale Landes – Groupe LA POSTE.
Mme Roxanne OLIVIER	Responsable de service – Développement des entreprises à la Direction territoriale de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat régionale Nouvelle-Aquitaine.
Mme Valérie LEMAIRE	Directrice départementale adjointe de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) des Landes.
Mme Hélène MALATREY	Directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT) - Préfecture.
Mme Marie-Thérèse NEUNREUTHER	Directrice des sécurités (DSEC) – Cabinet de la préfecture.
Mme Sonia TCHOUKOUANI	Adjointe au chef du bureau de la représentation de l'État et de la communication (BREC).
Mme Camille LEGENDRE	Chargée de communication.

Rappel du contexte

Le comité local des usagers (C.L.U), qui s'est réuni pour la dernière fois le 20 octobre 2021, est une instance collégiale mise en place par la préfecture dans le cadre de la démarche ministérielle « Qual-e-pref ».

Il représente un lieu d'échanges et de concertation entre les services préfectoraux et les représentants d'associations de consommateurs, d'usagers, de professionnels et des collectivités territoriales.

L'année 2022 correspond au lancement, dans le réseau préfectoral, du dispositif interministériel « SERVICES PUBLICS plus », piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), selon le périmètre dit ATE (administration territoriale de l'État), qui s'étend aux sites de la sous-préfecture de Dax et des deux directions départementales interministérielles (D.D.I).

Il s'est accompagné de la création d'un comité local d'amélioration continue (C.L.A.C) qui peut associer, en outre, des usagers volontaires et des élus de proximité.

La finalité de ces deux démarches étant identique, il a été procédé à la fusion de ces deux instances.

*

M. le Secrétaire Général adresse un mot d'accueil aux participants et les invite à se présenter. Aucun d'entre eux n'a assisté au comité local des usagers (C.L.U) de l'année 2021.

Il est conscient des attentes des usagers en termes quantitatifs et qualitatifs : en matière de gestion des rendez-vous et dans leur quête de formalités administratives accessibles et compréhensibles.

.../...

La démarche « SERVICES PUBLICS plus » est globale en ce qu'elle couvre les sites de la préfecture, de la sous-préfecture de Dax, de la direction départementale des territoires et de la mer (D.D.T.M) des Landes et de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (D.D.E.T.S.P.P) des Landes.

Aujourd'hui, face à la dématérialisation croissante des procédures, il est important de trouver un équilibre satisfaisant entre le maintien d'un accueil physique des usagers et les nouvelles missions dévolues aux directions métier, par exemple, à la D.D.T.M des Landes, et ce, en vue d'une meilleure efficience.

M. le Secrétaire Général laisse ensuite la parole à Mme POUSSINES, en tant que référente qualité et correspondante départementale « SERVICES PUBLICS plus », pour le déroulé de l'ordre du jour.

I/ L'amélioration continue de l'accueil des usagers : finalité commune aux démarches « Qual-e-pref » et « SERVICES PUBLICS plus »

1°) La convergence des démarches « Qual-e-pref » et « SERVICES PUBLICS plus »

Démarche ministérielle « Qual-e-pref »

La préfecture des Landes a été labellisée « Qual-e-pref », le 20 décembre 2021, par un organisme certificateur extérieur (SOCOTEC), sur ses deux engagements majeurs :

- module central obligatoire : relation générale à l'utilisateur (particulier, association, professionnel, élu, collectivité) : accueils physique et téléphonique, site Internet départemental de l'État (IDE) et réseaux sociaux, traitement des courriers / courriels ;
- module optionnel portant sur les polices administratives liées à la sécurité : manifestations sportives soumises à autorisation – détention et port d'armes – vidéoprotection – transfert de licences de débits de boissons et agréments de gardes particuliers (notamment, gardes-chasse).

Cette certification a une durée limitée à trois ans et est, en principe, ponctuée d'un audit de suivi, au termes de dix-huit mois, et d'un audit de renouvellement.

En 2022, il s'est agi de maintenir le niveau d'exigence demandé tout en recherchant des voies d'amélioration des dispositifs en place.

Dispositif interministériel « SERVICES PUBLICS plus »

Au printemps 2022, le ministère de l'Intérieur s'est engagé dans la démarche « SERVICES PUBLICS plus » dans un objectif d'amélioration continue de l'accueil des usagers partagé avec « Qual-e-pref ».

Au plan local, celle-ci englobe la préfecture comme la sous-préfecture de Dax et les deux D.D.I.

2°) Les actions conduites en 2022

Par voie d'affichage dans les halls d'accueil de la préfecture et de la sous-préfecture de Dax :

- informations relatives aux enquêtes annuelles de satisfaction du public, aux résultats trimestriels du programme interministériel « Transparence - SP + », qui porte essentiellement sur les délais de délivrance de titres dans les centres d'expertise et de ressources titres (C.E.R.T) de rattachement, le taux de satisfaction global des usagers, le score d'effort ressenti pour les télé-procédures permis de conduire et certificats d'immatriculation (cartes grises) et le taux d'appels décrochés (indicateur local).

.../...

Ces données sont également publiées sur le site Internet départemental de l'État (IDE) - <https://www.landes.gouv.fr> - sous la rubrique « PUBLICATIONS - Programme Transparence Services Publics plus / Démarche Qual-e-pref ».

Par un accueil personnalisé en préfecture et à la sous-préfecture de Dax - sur rendez-vous - dans les points d'accès numériques (P.A.N) pour la réalisation des procédures dématérialisées, notamment liées aux cartes grises et aux permis de conduire.

Au printemps 2022, un P.A.N dit e-MERAUDE a été ouvert, à raison d'une demi-journée par semaine, pour le public étranger qui continue à être reçu, sur rendez-vous, à la préfecture.

M. TOURNAILLE indique qu'à la **D.D.T.M des Landes**, le public se différencie de celui accueilli en préfecture.

Dans le contexte de crise sanitaire, la quasi-totalité des démarches a été dématérialisée et peu d'usagers se présentent désormais physiquement dans les locaux. Cette situation paraît répondre à leurs besoins.

A la D.D.E.T.S.P.P des Landes, qui devait être représentée le 14 décembre, le public est plutôt reçu sur rendez-vous mais pas seulement.

Les procédures sont plus ou moins dématérialisées selon les catégories d'usagers.

Par une écoute des usagers via les enquêtes annuelles, le site Internet départemental de l'État (formulaire contact) commun aux quatre sites, et, plus récemment, la plateforme « SERVICES PUBLICS plus » dotée d'un canal de communication « **Je donne mon avis – JDMA** », antérieurement dénommé « VOXUSAGERS ».

La plateforme est accessible par le biais de l'URL suivante : <https://www.plus.transformation.gouv.fr>.

Tout usager peut y relater une expérience positive ou négative.

Néanmoins, la D.I.T.P joue un rôle de modérateur afin d'exclure les messages inopportuns.

Les référents, désignés par structure, apportent une réponse bienveillante soit directement soit après validation en interne en fonction du profil attribué.

Une campagne de communication va être lancée auprès des usagers par voie d'affichage dans les halls d'accueil, sur le site Internet départemental de l'État (IDE) ou les réseaux sociaux et ce, d'ici le 15 janvier 2023.

Les projets de l'année 2023

Mme LOBIER, directrice du Secrétariat général commun départemental (S.G.C.D), qui gère les accueils des quatre sites, indique qu'un projet d'envergure, si les financements sont accordés, permettra de procéder à l'aménagement du hall d'accueil de la préfecture, au cours des années 2023 et 2024, pour rendre l'espace plus agréable et améliorer l'accueil des usagers.

Des études de faisabilité ont été conduites en 2022.

M. le Secrétaire Général souligne que le coût, de l'ordre d'un million d'euros, suppose un arbitrage national préalable. La réponse est attendue sous peu.

Si l'issue est favorable, les membres du comité seront associés à la démarche.

L'accueil des usagers dans des locaux provisoires sera alors à prévoir.

Mme MULOVIC signale qu'en 2023, la sous-préfecture de Dax devrait engager des travaux visant à concilier confidentialité des échanges et sécurité des agents.

II/ Présentation des prestations susceptibles d'être proposées par le réseau France Services en complémentarité de celles exercées dans les points d'accès numériques (PAN)

Mme POUSSINES appelle l'attention des participants sur l'existence de Maisons France Services (MFS), acteurs de proximité répartis sur le territoire landais, dont le rôle est d'accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives autres que celles relevant des P.A.N des préfectures et des sous-préfectures (CAF, CPAM, pôle emploi, impôts...).

Les procédures de délivrance de titre de séjour continuent à être exercées en préfecture même si les agents des espaces France Services peuvent orienter les usagers.

TEMPS D'ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Association LA CIMADE – Accès aux droits

Mme Corinne GOUDAL a pris bonne note de l'impossibilité pour le réseau France Services de se substituer à la préfecture dans le cadre de la délivrance de titres étrangers.

Mme BOURGEOIS, cheffe du service de la citoyenneté (SC), précise que les référents peuvent néanmoins prendre rendez-vous pour l'utilisateur et que le réseau France Services sera informé des tâches qu'il peut ou non accomplir.

Mme GOUDAL soulève la problématique de l'insuffisance des plages de rendez-vous en ligne ouvertes au public étranger qui implique l'instauration d'une véritable veille.

Mme BOURGEOIS met en exergue le risque de fraude lié à des trafics potentiels de places et souligne que les cas d'urgence peuvent être traités au guichet.

S'agissant du module peu intuitif de demande de renouvellement en ligne des récépissés, Mme BOURGEOIS va faire le point.

Mme GOUDAL se satisfait de la prise en compte du volet confidentialité dans le projet d'aménagement du hall d'accueil.

M. le Secrétaire Général annonce qu'un audit de l'ensemble des process est envisagé en lien avec le projet immobilier précédemment évoqué.

Il estime que la dématérialisation des démarches via l'ANEF (administration numérique pour les étrangers en France) va faire évoluer les procédures et peut avoir un impact positif sur les délais d'instruction mais que l'existence de dossiers restant incomplets durant plusieurs mois, malgré relances, est difficilement compatible avec une bonne administration.

Association Familles rurales des Landes

M. Jean-Pierre ROQUES regrette que les actions présentées, dont il prend acte, soient en décalage avec la réalité du terrain qu'il côtoie.

Il cite les longs délais d'attente pour l'obtention d'un titre d'identité ou de voyage.

.../...

M. le Secrétaire Général observe que le transfert de la mission de délivrance de ces titres de l'État vers les communes est aujourd'hui de plus en plus compliqué à gérer par celles-ci. Les exigences en matière de sécurité sont notamment renforcées.

Il comprend que la dématérialisation croissante des procédures puisse représenter un obstacle pour certains usagers.

Afin de réduire cette fracture numérique, un maillage renforcé du territoire est recherché tant pour les communes que pour les Maisons France Services (MFS), au nombre de seize, qui couvrent désormais la plupart des cantons, de façon moindre dans le sud du département.

M. le Secrétaire Général est convaincu que les missions de service au public ont du sens et impriment des valeurs très fortes.

Il croit en la logique de transmission intergénérationnelle.

En l'absence d'autre observation, il remercie les participants pour leur présence et leurs prises de parole.

La séance est levée à 11h 15.

Mme POUSSINES, correspondante départementale « Services Publics plus », restera à disposition pour tout échange complémentaire sur les modalités de mise en œuvre du dispositif.

Le secrétaire général



Daniel FERMON

