



**PRÉFET
DES LANDES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMPTE RENDU

Mont-de-Marsan, le 22 décembre 2023

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 : Comité local d'amélioration continue (C.L.A.C) - Réunion du jeudi 7 décembre 2023 à 10 heures.

Réf. : invitation et ordre du jour en date du 30 novembre 2023.

P.J. : diaporama et affiche SERVICES PUBLICS plus 2023 "Nos engagements".

Présidente :

Mme Stéphanie MONTEUIL	Secrétaire générale de la préfecture des Landes.
------------------------	--

Représentants des usagers :

M. Gilbert CRAMPE	Président de l'association UFC-Que Choisir – Antenne des Landes (40).
M. Jean CHAMONARD	Administrateur de l'association AUTOMOBILE CLUB des Landes (40).
Mme Nathalie FRITZ	Directrice générale de l'association laïque ALP (AL PRADO) – Adjointe au pôle citoyenneté de l'association LISA (40).
Mme Virginie LAMARCHE	Déléguée territoriale du Groupe LA POSTE pour les Landes (40).

Représentants des collectivités territoriales :

M. Arnaud LUCY	Directeur de l'association des maires des Landes (40).
Mme BOISSÈL Stéphanie	Responsable du pôle développement territorial au Conseil départemental des Landes (40).
Mme SADY Valérie	Responsable du Bus FRANCE SERVICES et des subventions politiques contractuelles auprès de Mont-de-Marsan Agglo.

Représentants de l'administration :

Mme Marie-Thérèse NEUNREUTHER	Directrice des sécurités (D.S.E.C) au Cabinet et conseillère sécurité numérique.
Mme Véronique ETCHEGARAY	Secrétaire générale de la sous-préfecture de Dax.
Mme Aurélie GATT	Agent d'accueil à la sous-préfecture de Dax.
Mme Myriam BRETTE	Cheffe de la section des relations avec les usagers (S.R.U) du pôle immobilier / logistique – Secrétariat général commun départemental (S.G.C.D) des Landes (40).

Mme Nathalie DI LIDDO	Cheffe de la mission appui et pilotage (M.A.P) à la Direction départementale des territoires et de la mer (D.D.T.M.) des Landes (40).
M. Didier TOURNAILLE	Chargé de mission à la M.A.P – D.D.T.M des Landes (40).
Mme Claude POUSSINES	En qualité de correspondante départementale SERVICES PUBLICS + à la préfecture des Landes (40) – Secrétariat général.

Personnes excusées :

Mme Hélène LOBIER	Directrice du Secrétariat Général Commun Départemental (S.G.C.D) des Landes, représentée par Mme BRETTEES.
Mme Nadine BOURGEOIS	Cheffe du service de la citoyenneté (S.C) à la préfecture des Landes (40).

Mme la Secrétaire Générale souhaite la bienvenue aux participants qui se présenteront plus avant au fur et à mesure des interventions.

1°) Communication sur les principales actions conduites en 2023 en vue d'une amélioration continue du service rendu aux usagers dans un contexte de dématérialisation croissante des procédures

Présentation par Mme POUSSINES.

L'amélioration continue constitue l'un des quatre piliers du programme interministériel SERVICES PUBLICS plus.

Un accueil en préfecture est maintenu pour le public étranger :

- en guichet : depuis le mois de juillet, sur convocation du service en charge de la délivrance des titres ;
- au point d'accès numérique (P.A.N) dit e-MERAUDE, à raison d'une matinée par semaine (mercredi). Ce dispositif permet d'accompagner les usagers étrangers dans la réalisation des démarches d'ores et déjà dématérialisées via l'administration numérique des étrangers en France (A.N.E.F).

Mme FRITZ déplore l'existence d'une rupture d'égalité entre les citoyens.

Mme la Secrétaire Générale observe que les demandes déposées via l'A.N.E.F sont prioritaires. Les courriers, qui représentent aujourd'hui une voie secondaire, sont traités dans un second temps. Le déploiement de l'intégralité des démarches dans l'A.N.E.F est attendu pour l'année 2024.

En juillet 2023, les neuf engagements de SERVICES PUBLICS plus, issus de la démarche « Marianne », ont été ramenés à huit, en référence à l'affiche de présentation en annexe, apposée dans les halls d'accueil et publiée sur le site Internet départemental de l'État (I.D.E).

Mme POUSSINES souligne que le postulat de base reste le même :

- Accueil plus proche selon les engagements n°1, n°2 et n°3.
- Accueil plus simple selon les engagements n°4, n°5.
- Accueil plus efficace selon les engagements n°6, n°7 et n°8 (éco-responsabilité).

> Dans les Landes, la refonte du site Internet de l'État est effective depuis le 12 mai 2023. L'ergonomie se veut plus conviviale en termes de recherche d'informations.

M. Gilbert CRAMPE s'interroge sur les modalités de traitement des demandes exprimées par le biais du formulaire contact (engagement n°2).

Mme POUSSINES précise que les demandes sont systématiquement orientées vers les services concernés qui ont, chacun, la charge d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Toutefois, un suivi interne des délais de réponses aux usagers a été mis en place pour assurer la traçabilité des échanges.

Mme POUSSINES rappelle les actions engagées, depuis 2021, en matière d'accueil des personnes souffrant d'un handicap auditif : installation de boucles magnétiques au poste d'accueil et en guichet. Un équipement adapté existait déjà pour les personnes à mobilité réduite (P.M.R).

Elle souligne le caractère innovant de l'engagement n°8 qui s'articule autour de la pratique de l'écoresponsabilité, visible depuis quelques années dans les administrations dont la préfecture, la sous-préfecture de Dax et les deux D.D.I (tri et recyclage des déchets, des piles et des ampoules - énergies renouvelables - visioconférences...).

> Par ailleurs, elle annonce que le projet d'aménagement du hall d'accueil et des bureaux connexes de la préfecture, évoqué lors de la réunion du C.L.A.C du 14 décembre 2022, se concrétise : les études ont été réalisées en 2023.

Elle cède ensuite la parole à Mme DI LIDDO et à M. TOURNAILLE concernant les modalités d'accueil à la D.D.T.M40 où près de 100 pour cent des procédures sont aujourd'hui dématérialisées : pour la politique agricole commune (P.A.C), les services peuvent être directement appelés par les usagers. Un délai de réponse approximatif leur est donné.

M. TOURNAILLE estime que, de façon générale, le système actuel, de par son efficacité et le gain de temps généré, satisfait en moyenne 95 pour cent des usagers et du personnel.

La D.D.T.M.40 utilise également le site I.D.E, dont la gestion est centralisée en préfecture, pour communiquer des informations au public.

Mme ETCHEGARAY souhaite connaître le profil des usagers en contact avec la D.D.T.M40 : il s'agit essentiellement d'agriculteurs et de chasseurs qui ne sont pas forcément âgés.

Mme la Secrétaire Générale confirme qu'il existe, en matière de lecture et d'écriture, une problématique « jeunes », population vers laquelle il faut aller par le biais des associations.

La D.D.E.T.S.PP40 n'ayant pu être représentée, Mme POUSSINES assure les participants de l'implication de cette structure dans les démarches qualité.

2°) Projets 2024

Mme POUSSINES met en avant les travaux d'aménagement du hall d'accueil qui représenteront une action majeure en 2024 pour l'accueil du public et les personnels qui sont présents au quotidien.

Mme la Secrétaire Générale ajoute que le chantier devrait se dérouler en 2024 / 2025, sur une durée prévisionnelle d'un an, période durant laquelle l'espace d'accueil sera délocalisé.

3°) Témoignage de Madame Valérie SADY en charge du bus itinérant FRANCE SERVICES mis en place à l'intention des communes rurales de l'agglomération du Marsan au titre du contrat de ruralité

Mme POUSSINES remercie Mme SADY d'avoir accepté d'intervenir dans le cadre du C.L.A.C.

Mme SADY salue, à son tour, Mme Marie HALSOUET, animatrice du réseau FRANCE SERVICES Landes, qui a cité la démarche du bus itinérant comme exemplaire.

Les actions du réseau FRANCE SERVICES s'inscrivent en complémentarité avec celles portées par l'État. A ce jour, 17 Maisons FRANCE SERVICES (M.F.S) sont recensées dans les Landes, ce qui témoigne d'un réel dynamisme. Deux nouvelles structures sont attendues.

Historique de la démarche novatrice reposant sur le bus itinérant

Elle est issue du contrat de ruralité qui est composé de six volets dont les mobilités et la transition écologique.

En 2018, les Maisons des Services Au Public (M.S.A.P) ont été créées.

La Communauté de communes Thiérache Sambre et Oise dans l'Aisne (02) avait mis en place un service public itinérant pour garantir une égalité de traitement entre les usagers.

Sur cette base, est née l'idée du bus itinérant au profit des seize communes rurales de l'agglomération du Marsan.

Avec l'appui financier de l'État, la phase de recrutement des personnels a débuté en 2019 et, en 2020, le label des Maisons FRANCE SERVICES est apparu, qui supposait un niveau élevé de formation.

Les secrétaires de mairies concernées ont été associées à l'initiative car il n'était pas question de concurrencer l'offre de services de proximité existante.

Principe :

- les permanences du bus correspondent aux jours d'ouverture des mairies mais se situent à l'écart ;
- la finalité est d'aller vers le public sans prise de rendez-vous, ce qui confère au dispositif un caractère innovant.

Malgré le contexte de crise sanitaire, les premières tournées, offrant un accompagnement aux usages numériques, ont vu le jour en juillet 2020.

392 usagers ont ainsi été accueillis en 2020 ; ils sont au nombre de 2000 fin 2023 après quatre années de fonctionnement (962 accompagnements en 2021 ; 1 335 en 2022).

Les personnes de plus de 60 ans constituent 70 pour cent du public. Les autres tranches d'âges sont également représentées.

Par contre, la population jeune est la plus difficile à atteindre : un manque de connaissance des formalités administratives est généralement dénoté.

Aucune réclamation n'a été enregistrée, à ce jour, en raison du temps consacré à l'utilisateur et de l'examen des problématiques rencontrées dans leur globalité.

Actions 2022 / 2023

> En 2022, en partenariat avec l'Agence Landaise Pour l'Informatique (A.L.P.I) et le Conseil départemental, l'action « Un Ordi un clic » a été mise en œuvre.

300 ordinateurs recyclés ont été mis à disposition avec comme contrepartie la formation des personnels à la cybersécurité et aux réseaux sociaux (INFO DROITS).

La première année, 86 personnes ont été reçues sur quatre mois ; 120 au cours de la deuxième année. Une ouverture vers les quartiers prioritaires de la ville (Q.P.V) a été pratiquée.

Le 7 octobre 2023, une journée de restitution a été organisée à SAINT-PERDON (40 090).

Cette mesure sera reconduite en 2023 grâce à la réponse favorable du tissu associatif.

> Depuis mars 2023, des permanences de juristes sont mises en place.

41 usagers ont bénéficié d'un conseil sur un volume de 76 rendez-vous proposés.

Projets 2024

> En lien avec l'Institut Régional du Travail Social (I.R.T.S), une cartographie du territoire retraçant les besoins va être élaborée.

> Une tournée en dehors du bus va être proposée aux usagers, sur rendez-vous, avec la collaboration du Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S) de Mont-de-Marsan Agglo.

Actuellement, trois des cinq membres de l'équipe sont issus de la filière reclassement.

Echanges

Mme BRETTE demande à Mme SADY si elle a constaté une évolution concernant les procédures A.N.E.F, les prises de rendez-vous en ligne n'étant plus possibles en préfecture.

.../...

Mme SADY répond par l'affirmative mais signale que le réseau FRANCE SERVICES n'assure pas de prise en charge des situations.

En effet, le droit des étrangers fait partie des missions régaliennes de l'État : les usagers doivent donc se rendre au point d'accès numérique (P.A.N) e-MERAUDE de la préfecture, sur rendez-vous, en cas de besoin.

Mme la Secrétaire Générale souligne qu'il s'agit principalement de cas de demandeurs d'asile ou d'étrangers en situation irrégulière qui tentent de forcer le cours des choses. Elle précise que les effectifs du service des étrangers vont être renforcés.

Mme ETCHEGARAY s'interroge sur la position des agents du bus itinérant.

Mme SADY diffuse un discours uniforme pour l'ensemble des M.F.S, lors de visioconférences qui ont lieu tous les mardis, dans le sens d'une orientation de ces publics vers la préfecture.

Mme BRETTESS rappelle qu'elle a abordé la thématique étrangers lors d'une formation du 16 octobre 2023 à l'intention des référents numériques des M.F.S.

Mme la Secrétaire Générale est favorable à une nouvelle intervention de Mme BRETTESS - auprès de l'ensemble des structures M.F.S - au début de l'année 2024.

Mme NEUNREUTHER, qui remercie Mme SADY pour le service mis en œuvre, évoque un point de difficulté tenant au défaut de consultation par les usagers de leurs adresses de messagerie suite à la création de leur compte Internet en M.F.S ; ceux-ci considèrent ne pas avoir obtenu de réponse à leur requête.

Mme SADY affirme qu'un « book » comportant les identifiants leur est systématiquement remis.

Mme NEUNREUTHER informe, par ailleurs, les participants d'une nouvelle fonctionnalité en ligne, à savoir, la possibilité de consulter le solde de ses points du permis de conduire via FRANCE CONNECT.

En l'absence d'observation complémentaire, la séance prend fin à 11h 35.

Les services de l'État restent à disposition des participants pour tout échange complémentaire sur les dispositifs qualité déployés et à venir dans un objectif permanent d'amélioration continue.

La secrétaire générale



Stéphanie MONTEUIL



