



**PRÉFET
DE LA VIENNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général Commun
Pôle Gouvernance Budgétaire et Performance
Bureau Conseil en Gestion et Management**

Affaire suivie par :
Nathalie MASSÉ
Chargée de mission qualité
Tél : 05 49 55 69 16
Mél : nathalie.masse@vienne.gouv.fr

Poitiers, le **30 MARS 2023**

**Compte rendu du Comité Local des Usagers – Comité Local de l'Amélioration
Continue du mardi 24 janvier 2023 à 10h00**

Présidence : Mme Pascale PIN, secrétaire générale de la préfecture de la Vienne

Participants(es) :

Représentants(es) des services de l'Etat :

Mme Agnès MOTTET, directrice de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) ;

Mme Elodie MARTI-BIZIEN, directrice par intérim de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ;

M. Ronan PERROTTE, chef de service CCRF – protection économique des consommateurs à la DDPP ;

M. Eric SIGALAS, directeur de la Direction Départementale des Territoires (DDT) ;

M. Jacques GIRARDIN, responsable de l'unité gestion des aides à la DDT ;

M. Fabrice PAGNUCCO, responsable du service habitat urbanisme et territoires à la DDT ;

Mme Valérie COUPEAU, directrice du Secrétariat Général Commun (SGC) ;

Mme Magali MASSE, responsable du pôle gouvernance budgétaire et performance au SGC ;

Mme Angélique SAUVAIRE, responsable du pôle accueils au SGC ;

Mme Nathalie MASSÉ, chargée de mission qualité au SGC ;

M. Stéphane ARCOBELLI, directeur de la Direction de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial (DCPPAT) à la préfecture ;

M. Nicolas SEBILEAU, directeur de la direction de la Citoyenneté et de la Légalité (DCL) à la préfecture ;

Mme Aurélia ROUX, directrice adjointe de la DCL à la préfecture.

Représentants(es) des usagers :

Mme Sylvie ALBISETTI, Conseil Départemental de la Vienne ;
M. Louis-Marie BONNEVAL, Association « Toit du Monde » ;
M. Gilles BOSSEBOEUF, Maire de CHAMPAGNÉ-SAINT-HILAIRE ;
M. Gilles CHATAIN, Délégué du défenseur des droits de la Vienne ;
Mme Marine GAUDUCHON, Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Vienne (MDPH) ;
M. Laurent HERVIER, Conseil Départemental de la Vienne ;
M. Guillaume MARSAILLON, Délégué national de La Cimade en région centre-ouest ;
M. Thierry PREMPAIN, Union Départementale des Associations Familiales de la Vienne (UDAF) ;
M. Frédéric SIUDA, Association UFC-QUE-CHOISIR de la Vienne ;
Mme Audrey VEILLET, Point d'Information Médiation Multi-Services Grand Poitiers (PIMMS).

Excusés(es) :

Représentants des usagers :

Mme Lucie BEBIN BROSSARD, Association des maires de la Vienne ;
Mme Anne-France BOULET, Association « Toit du Monde » ;
Mme Dany DUBERNARD, Maire de BOIVRE LA VALLÉE ;
M. Michel GREMILLON, Délégué du défenseur des droits de la Vienne ;
Mme Catherine POEY, Secours Populaire ;
Mme Noëlle RAT, Croix Rouge Française ;
M. Benjamin SABATIER, Emmaüs Naintré-Châtellerault ;
M. Nicolas XUEREB, Secours Populaire.

Absents(es) :

Représentants des usagers :

M. Thierry BENTEYN, Conseil national des professions de l'automobile ;
Bernard CORNU, AUDACIA ;
M. Jean-Marie JOUVE, AUDACIA ;
Mme RODRIGUES MINAU Célia, Pôle Emploi ;
M. Jacky ROY, Maire de ARCHIGNY ;
M. Philippe TABARIN, Chambre d'Agriculture de la Vienne.

Ce comité initialement prévu le 15 décembre 2022, a dû être reporté, avec le même ordre du jour, au 24 janvier 2023 suite à une contrainte calendaire du corps préfectoral.

Mme PIN précise que pour faciliter la réalisation du compte rendu, la séance est enregistrée.

Mme PIN remercie les participants d'être présents pour un exercice dans un format renouvelé. En effet, cette réunion va allier à la fois le comité local des usagers, avec une nouvelle instance le comité local de l'amélioration continue issu de la démarche Services Publics + qui associe la Direction Départementale des Territoires (DDT), la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) et la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS).

Elle souligne les deux points suivants :

- En mai 2022, la préfecture a été labellisée « QUAL-E-PREF ». Ce label est un gage de qualité pour la préfecture dans la mesure où il est certifié par un organisme externe à l'Etat.

Ce dernier a été un levier de management très important permettant de remobiliser toutes les équipes dans la démarche d'accueil du public à la sortie de la période COVID.

Cette démarche a fortement mobilisé toute la chaîne hiérarchique de la préfecture.

C'est une démarche d'amélioration continue jalonnée par des audits tous les dix-huit mois.

- A l'échelle de l'Administration Territoriale de l'Etat (ATE) : la préfecture, la DDETS, la DDT et la DDPP ont reçu un guide des priorités en matière de politiques publiques édictées par les différentes administrations centrales. Chaque structure a dans ses missions dites prioritaires 2022-2025, un travail à mener sur l'accueil dans toutes ses dimensions : l'accueil de l'utilisateur physique, l'accueil dématérialisé... afin d'avoir une approche commune au sein de l'ATE. En effet, il convient de faire vivre cette mission d'accueil qui est présentée comme une mission à part entière au même titre que le contrôle de légalité, le versement des subventions etc.

Cette mise en exergue de l'accueil des usagers à travers la déclinaison de plusieurs politiques publiques explique ce format élargi avec un ordre du jour riche.

Mme PIN présente l'ordre du jour (diaporama page 2) et réalise un tour de table avant de laisser la parole à la chargée de mission qualité qui introduit les points suivants.

I – La dématérialisation des procédures

(Diaporama de la page 3 à 30)

A – Les France Services

(Diaporama page 4 à 6)

M. ARCOBELLI présente les France Services, il précise que le département de la Vienne compte 23 France Services au 31 décembre 2022 et qu'elles doivent répondre à un cahier des charges précis, avec des porteurs de projet différents : communes, conseil départemental (4), intercommunalités, La Poste (4), associations notamment dans les quartiers politiques de la ville comme le PIMMS de Poitiers.

Il ajoute que le maillage est aujourd'hui achevé dans le département de la Vienne au titre du dialogue de gestion qui avait été conduit avec l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). 23 France Services sont déployées et en activité. La cible fixée est donc atteinte.

Aujourd'hui, une animation départementale au sein du réseau de ces 23 France Services doit se mettre en place dans le but de réaliser des actions de communication partagées afin de mieux faire connaître les France Services et apporter le même niveau d'information à l'ensemble des usagers du département de la Vienne. Pour ce faire, un partenariat avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA) a été déployé et a permis de mettre à disposition une animatrice à mi-temps sur le département.

M. SIUDA souhaite savoir si du personnel est présent au sein des France Services pour recevoir les usagers ?

M. ARCOBELLI indique que chaque France Services répond à un cahier des charges précis et par conséquent que chaque structure doit mettre à disposition deux agents présents 24h00 par semaine. Ces derniers sont en charge d'accompagner et de répondre aux demandes des usagers qui viennent soit pour chercher un simple renseignement, soit pour être accompagnés dans les démarches auprès des 9 partenaires (voir page 5 du diaporama). Si les questions sont trop complexes, chaque partenaire peut avoir un échange direct avec l'utilisateur afin d'approfondir et répondre à ces questionnements au travers d'un rendez-vous physique ou d'une visioconférence.

Mme Pin ajoute qu'au bout d'un an de fonctionnement et à l'occasion d'un prochain CLU/CLAC, qu'il serait pertinent de réaliser un bilan qualitatif et quantitatif des France Services déployées dans le département en associant notamment l'animatrice départementale.

Elle précise que, du fait de la complexité des procédures, il est nécessaire d'avoir un accompagnement humain et c'est l'idée des France Services en permettant à chaque usager d'être à moins de 10 minutes de l'une d'elle en milieu urbain et moins de 30 minutes en milieu rural, ce qui explique le maillage réalisé au sein du département. Toutefois, cette distance est plus compliquée à respecter dans le Sud-Vienne où le territoire est plus vaste.

Elle ajoute que pour l'instant, le maillage n'a pas vocation à être densifié.

M. SIUDA souhaite savoir si la coordinatrice est présente à cette réunion.

Mme PIN indique que compte tenu de l'ordre du jour assez dense et le déploiement récent de l'animatrice départementale France Services, il est préférable d'organiser une réunion spécifique sur les France Services où un retour sur cette première année d'activité pourra être réalisé.

M. HERVIER désire ajouter un témoignage rapide en complément des propos de M. ARCOBELLI. Il indique qu'effectivement la plus-value des France Services est le lien privilégié avec ses partenaires qui permet d'avoir une réponse rapide et souligne la réactivité des réponses de ces derniers. Au niveau de l'activité, en se basant sur les quatre France Services portées par le département, en 2022, il recense 4 500 demandes traitées par quatre France Services ce qui représente plus de 3 000 personnes reçues, le dispositif a trouvé son public et apporte de vraies réponses en proximité.

Il tenait à témoigner de l'intérêt majeur de ce dispositif et notamment dans les secteurs ruraux où cela permet d'apporter des réponses où il n'y en avait plus.

M. ARCOBELLI précise qu'en moyenne, les usagers qui fréquentent les France Services viennent pour plusieurs démarches, ils potentialisent leur déplacement. Il rappelle que les France Services sont un guichet unique qui permet de pouvoir offrir un panel de services aux usagers et de pouvoir répondre à plusieurs questions, car certains dossiers ont des incidences auprès de plusieurs partenaires et ainsi une réponse globale peut leur être apportée.

B – Les Points d'Accès numérique (PAN) des démarches en ligne

(Diaporama page 7 à 8)

Mme SAUVAIRE présente les PAN des démarches en ligne. Elle précise que ce sont les démarches réalisées sur le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). 60 % des usagers viennent pour effectuer des démarches de certificats d'immatriculation et 40 % pour des demandes liées au permis de conduire. Les autres démarches comme les pré-demandes de carte d'identité notamment sont quasi-inexistantes au PAN.

Elle ajoute que l'accueil au PAN est possible à la préfecture et dans les sous-préfectures.

Les démarches proposées aux PAN sont complémentaires avec celles prévues dans le bouquet des France Services. En effet, lorsque les usagers appellent la préfecture pour effectuer des démarches en ligne, suivant leur lieu de résidence, les agents du standard ou de la plateforme PAN vont les orienter vers la France Services la plus proche de chez eux afin d'éviter des déplacements inutiles. Pour les usagers résidant dans l'arrondissement de Poitiers, l'accueil à la préfec-

ture est privilégié afin de ne pas saturer les France Services de la couronne de Poitiers. Néanmoins, la préfecture demeure une référence incontournable pour les usagers dans les démarches complexes des certificats d'immatriculation ou des permis de conduire.

Il est constaté une demande stable entre 2021 et 2022 tant sur les démarches au PAN que sur les appels avec une légère baisse en 2022 du fait d'une capacité d'accueil moins importante durant la période estivale. Les PAN restent un service très sollicité tant physiquement, téléphoniquement ou par voie électronique.

C – Les Points d'Accès numérique (PAN) e-MERAUDE

(Diaporama page 9 à 10)

Mme SAUVAIRE indique que les PAN réservés aux démarches des ressortissants étrangers s'intitulent les PAN « e-MERAUDE ». Cependant, pour les usagers le terme PAN de l'ANEF (l'Administration Numérique pour les Etrangers en France) serait plus approprié.

Dans ce cadre, les démarches réalisées aux PAN « e-MERAUDE » se font exclusivement en préfecture, elles sont d'ailleurs exclues du bouquet des France Services.

Mme SAUVAIRE ajoute que la plateforme ANEF permet le dépôt de certaines demandes de titres de séjour en ligne. Ainsi, la préfecture a lancé depuis la mi-mars ces nouveaux PAN permettant la réalisation de ces démarches dont les plus demandées sont à ce jour les Documents de Circulation pour Etranger Mineur (DCEM) et les titres de voyage.

En 2023, l'offre d'accompagnement par les PAN sera revue en suivant le calendrier de déploiement des démarches dématérialisées de demandes de titre de séjour en particulier celles liées à la « vie privée et familiale ».

M. MARSAILLON s'interroge sur l'articulation des démarches des étrangers qui ne sont pas dans le cahier des charges des France Services. Il ajoute que sa demande va même au-delà du public étrangers car la question sera la même pour les usagers concernés par l'illectronisme ou qui n'ont pas accès aux outils numériques. Une fois que l'utilisateur a été reçu au PAN, comment va-t-il pouvoir suivre sa demande si les échanges avec l'administration se font uniquement par courriel ?

Mme SAUVAIRE indique que les échanges ne se font pas uniquement par messagerie électronique. En effet, sous le profil ANEF, les usagers peuvent revenir en préfecture consulter leur démarche s'ils sollicitent un rendez-vous afin de voir l'état d'avancement de leur demande. Cependant l'utilisateur pourra uniquement consulter son compte et voir s'il y a des échanges avec l'administration, mais il n'aura pas l'état d'avancement d'instruction de sa demande. Le fonctionnement sera identique à celui actuel lorsqu'il dépose une demande au guichet.

M. ARCOBELLI complète la réponse sur le volet des conseillers numériques France Services. Parallèlement aux France Services, il y a le déploiement des conseillers numériques qui sont là non pas pour accompagner les usagers dans les démarches en ligne mais pour permettre la familiarisation des usagers avec les nouveaux outils de communication que ce soient les smartphones, les tablettes ou les ordinateurs. Ces conseillers numériques France Services sont à la disposition des usagers pour les accompagner soit à l'occasion de rendez-vous individuel, soit à l'occasion de formations ouvertes à des groupes, dans la découverte de ces nouveaux outils. Par contre, les conseillers n'ont pas vocation à accompagner l'utilisateur dans leurs démarches et notamment dans les démarches liées à la délivrance de titres étrangers qui demeure un domaine de compétence des services de l'Etat.

M. HERVIER souhaite compléter en indiquant que les conseillers numériques des France Services sont extrêmement sollicités sur les démarches liées aux étrangers. Il insiste sur les propos de Mme SAUVAIRE en indiquant que ces démarches ne sont pas dans le bouquet des démarches offertes aux usagers. Cela avait été précisé lors du comité de pilotage l'année dernière. Néanmoins, il constate que les collègues restent interpellés et qu'ils se retrouvent en difficulté pour ré-

pondre à ces sollicitations. En effet, lorsqu'il s'agit de consulter un compte créé cela est possible avec les conseillers, par contre ils sont en difficulté pour répondre au-delà. De plus, lorsque le maillage territorial des France Services est insuffisant, les conseillers numériques tentent d'aider l'utilisateur avec toutes les réserves qu'ils peuvent craignant de mettre en difficulté l'utilisateur. Il ajoute que c'est un vrai sujet pour lequel il va rencontrer M. ARCOBELLI directeur de la DCPAT prochainement.

Mme PIN indique que c'est une orientation nationale, le Ministère de l'Intérieur n'a pas souhaité et ne souhaite pas que les procédures liées aux étrangers soient dans les France Services, il n'est pas possible d'y déroger. De plus, les partenaires du bouquet historique France Services ne sont pas prêts à voir les procédures liées aux étrangers s'ajouter à leurs offres de services. Mme PIN ajoute que deux difficultés se posent :

- arriver à qualifier la situation de l'utilisateur, la demande de titre qu'il doit effectuer, et qui ne relève pas de la compétence d'une France Services.
- l'accès aux courriels de suivi. En effet, les correspondances entre l'utilisateur et l'administration relèvent du secret de la vie privée. C'est ce qui justifie le souhait des France Services de ne pas ouvrir les courriels.

M. BONNEVAL demande s'il ne serait pas possible de prévoir une réunion spécifique concernant les démarches des étrangers d'une façon générale compte tenu des difficultés des étrangers face à la dématérialisation.

Mme PIN indique que pour l'instant, une réunion spécifique sur les étrangers pour aborder chaque procédure ne se justifie pas car toutes les procédures ne posent pas de difficulté. Par exemple, la dématérialisation des titres étudiants est une démarche simple, traitée rapidement, qui donne satisfaction aux usagers et permet de mettre un terme au non droit.

De plus, Mme PIN précise que l'intégralité des procédures ne sont pas déployées dans l'ANEF et que la préfecture n'a pas une lisibilité sur ces dernières. 60 % des procédures sont actuellement dématérialisées : le déploiement n'est pas totalement abouti. Dès qu'une plus grande lisibilité sur l'intégration des titres dits familiaux : parents d'enfants français, les titres « vie privée et familiale » sera possible une réunion spécifique sera organisée.

En effet, lorsque les titres « vie privée et familiale » vont basculer dans l'ANEF, un échange sera nécessaire car il faudra faire face à de l'illectronisme.

M. BONNEVAL demande si la préfecture dispose d'un calendrier prévisionnel actualisé.

Mme PIN indique que le calendrier national est actualisé chaque semaine. Elle précise que la reprise de l'existant bloque, que les procédures les plus complexes vont être « vie privée et familiale » et qu'elles vont basculer de façon séquentielle : tout d'abord, les titres « vie privée et familiale » de famille de Français (conjoint de français, parents d'enfants français..) et ensuite les plus compliqués, c'est à dire ceux qui sont les plus éloignés des procédures : les étrangers sans accroche à un conjoint français ou un enfant français. La démarche va aller donc des moins éloignés vers les plus éloignés du numérique, les 10 % des usagers qui resteront poseront 90 % des difficultés.

Cela explique que le calendrier de déploiement est beaucoup moins ambitieux qu'initialement prévu. En effet, avec le dernier planning officiel, le déploiement aurait dû avoir lieu à la fin du second semestre 2022. Aussi, l'avancement du process se fait avec prudence, eu égard aux contraintes liées à l'informatique d'une part et au déploiement auprès des usagers d'autre part.

C'est pourquoi, à ce stade, une réunion d'information serait assez décevante car il faudrait communiquer 15 jours plus tard un nouveau planning de déploiement. Cependant, Mme PIN met en évidence que le fait de ne pas déployer immédiatement les procédures où la barrière de langue et l'écart au numérique est le plus important est rassurant.

M. CHATAIN indique que les délégués du défenseur des droits sont assez souvent saisis sur les sujets « étrangers » et notamment pour des soucis de prise de rendez-vous en préfecture. En effet, il y a une obligation pour les étrangers de prendre un rendez-vous lorsqu'ils veulent renouveler leur titre de séjour. Aussi, les usagers saisissent les délégués car les personnes doivent prendre rendez-vous obligatoirement par le numérique mais il n'y a pas assez de plages disponibles. Par conséquent, souvent les usagers n'obtiennent pas leur rendez-vous dans les délais impartis. Aussi, il s'interroge de savoir si la capacité d'accueil de 16 rendez-vous par semaine correspond au nombre de rendez-vous proposés pour ce type de demande.

Mme PIN indique que le nombre de 16 rendez-vous par semaine correspond à ceux concernant l'accompagnement réalisé aux PAN et non le nombre de rendez-vous reçus au guichet. Elle précise que le passage en préfecture va être de plus en plus réduit au fur et à mesure du déploiement de l'ANEF.

En effet, aujourd'hui les usagers viennent en préfecture pour le recueil d'empreintes.

Elle précise qu'à partir du moment où l'utilisateur est entré régulièrement sur le territoire français, qu'il a réalisé une demande de visa, l'administration possède ses empreintes. Dorénavant, elles seront rapatriées dans le dispositif de l'ANEF, la demande étant également dématérialisée, les rendez-vous en préfecture ne seront alors plus justifiés.

Par conséquent, le déploiement de l'ANEF a un effet bénéfique sur les procédures, l'utilisateur n'aura plus besoin de venir en préfecture, excepté pour la remise du titre de séjour. C'est le cas des étudiants ou les passeports talents où l'interconnexion de tous les dispositifs permet de récupérer les données biométriques et de s'assurer d'une migration régulière. Par conséquent, une multitude de simplifications s'amorcent, la première étant le visa qui est déjà dématérialisé.

Le déploiement de l'ANEF allège donc la pression sur les demandes de titres. Néanmoins, la difficulté demeure lorsque l'utilisateur est entré sur le territoire français sans visa. Plusieurs cas de figures existent :

- entrée sur le territoire avec autorisation : c'est le cas de la Géorgie, de l'Ukraine, l'utilisateur a un passeport biométrique et une dispense de visa du fait du contexte politique. Dans ce cas, l'étranger sera invité à repasser en préfecture.
- entrée sur le territoire de façon irrégulière. Les entrées sans visa sont nécessairement plus compliquées à informatiser car l'administration ne dispose pas des empreintes de l'utilisateur donc une demande de RDV sera nécessaire.

Mme PIN précise que les demandes de rendez-vous dépendent du nombre de guichets qui peuvent être ouverts avec une priorisation donnée au renouvellement de titres afin que les usagers qui ont été admis à séjourner régulièrement sur le territoire, puissent obtenir le renouvellement dans les délais pour éviter une situation de rupture de droit.

A la différence, les régularisations suite à une entrée irrégulière sur le territoire français font partie des créneaux moins prioritaires.

Mme PIN ajoute que la période actuelle est la plus compliquée car toutes les démarches ne sont pas basculées dans l'ANEF et l'application ne fonctionne pas aussi bien que prévu du fait des reprogrammations de déploiement. Au final, en passage guichet pour le dépôt d'une demande de titre resteront les situations les plus complexes, celles qui n'ont pas donné lieu à une entrée régulière sur le territoire et également les personnes les plus éloignées du numérique qui pourront être accompagnés dans le cadre des points d'accès numérique de la préfecture.

Mme PIN estime que tout ne pourra pas être dématérialisé car une part des procédures resteront complexes et nécessiteront de l'humain, elle rappelle que ce sont des procédures régaliennes de l'Etat qui ne peuvent être données aux France Services.

M. HERVIER indique que ce n'était pas du tout sa demande d'intégrer les démarches relatives aux étrangers dans le bouquet France Services.

Mme PIN répond qu'elle sait bien que les France Services ne le demandent pas et répète que ce domaine relève de la responsabilité de la préfecture.

M. HERVIER ajoute qu'il constate qu'un certain nombre de personnes viennent pour cette thématique dans les France Services, qu'elles sont en difficulté et qu'il est nécessaire de les réorienter. Cette orientation est simple lorsque les usagers dépendent de l'agglomération de Poitiers mais reste compliquée pour ceux résidant dans le Sud du département de la Vienne du fait des difficultés de mobilité.

M. BONNEVAL ajoute que dans les entrées sans visa il n'a pas été mentionné les demandeurs d'asile. Il indique que la procédure est réalisée par la SPADA (Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile) mais il tient à signaler qu'il y a un certain nombre d'usagers qui ne rentrent pas dans les catégories bien répertoriées et qui auraient besoin de rencontrer une personne car on ne peut pas toujours passer par la dématérialisation ou plutôt la déshumanisation.

Mme PIN indique que certains usagers ne rentreront jamais dans l'ANEF. Aussi, il y aura toujours un guichet en préfecture soit pour accompagner sur l'ANEF, soit pour traiter les situations les plus complexes.

Concernant les guichets de demandeurs d'asile, une fois que ces derniers passent par la SPADA, il y a trois jours d'attente. Elle précise que les délais sont réglementaires et contrôlés, sur l'année 2022, les délais de 3 jours ont été tenus pour enregistrer les demandeurs d'asile. Puis, lorsque les demandeurs d'asile sont admis et les demandes d'asile reconnues, la préfecture réalise un suivi prioritaire avec la DDETS sur la délivrance de ces droits. En effet, lorsqu'un usager est reconnu avec un statut de réfugié, son titre de séjour doit être édité rapidement afin qu'il puisse être accompagné en matière de logement c'est un point important suivi de près et de manière individualisée par les services.

Mme VEILLET souhaite ajouter un témoignage en indiquant qu'au sein du PIMMS Grand Poitiers, elle doit faire face à de nombreuses sollicitations liées aux démarches des étrangers qui sont de plus en plus complexes notamment dans la compréhension des courriels et des courriers.

En effet, même si les personnes maîtrisent l'outil informatique, parfois c'est la compréhension de l'écrit qu'elles ont reçu qui pose des difficultés. Aussi, le PIMMS essaye de les accompagner dans sa lecture et/ou de les orienter. Cependant les orienter devient compliqué car les structures sont saturées tant au niveau de Poitiers que de la couronne.

Elle indique solliciter parfois M. SEBILEAU dans certaines situations qui sont urgentes liées comme l'indiquait Mme PIN au travail. Ce sont des situations auxquelles le PIMMS doit faire face régulièrement et qui créent de l'angoisse et de la tension tant sur les agents que sur les usagers.

Mme PIN indique que le terme « tension » est un constat que tous les acteurs autour de la table ont fait en 2022 avec un degré d'agressivité important. Elle insiste sur le fait que les agents de guichets ne sont pas responsables de la complexité des procédures et qu'ils font au mieux pour répondre aux sollicitations des usagers.

Elle précise que la préfecture a dû porter plainte à deux occasions en 2022 envers des usagers qui entrent en préfecture en proférant des menaces de mort, de viol, sans compter ceux qui urinent sur les bâtiments de la préfecture. La préfecture est ouverte au dialogue jusqu'au moment où le dialogue devient un non dialogue et une forme d'agressivité.

Elle ajoute que la loi immigration change environ tous les ans et que cela demande de comprendre cette nouvelle législation et la traduction du droit dans des outils informatiques. Aussi, il est constaté que majoritairement, c'est la réglementation qui est un élément de blocage en premier lieu car l'usager doit savoir sur quel fondement juridique s'applique à sa situation.

Mme PIN insiste sur le fait que toutes les décisions relatives aux étrangers sont traitées individuellement et que c'est elle qui signe celles qui donnent lieu à une décision défavorable.

D – L'Administration Numérique pour les Etrangers en France (ANEF)

(Diaporama page 11 à 13)

Mme PIN indique que son intervention au point précédent a permis d'explicitier l'ANEF. La secrétaire générale reprend brièvement les diapos des pages 11 à 13 en précisant que le calendrier de déploiement mentionné n'est plus d'actualité depuis le 23 janvier 2023.

Elle précise qu'il restera quoi qu'il arrive des procédures en face à face. Les plus complexes ne rentreront pas dans l'ANEF telles que les admissions exceptionnelles au séjour, il y a un point d'honneur à maintenir la voie postale. La secrétaire générale insiste sur le fait que toutes ces demandes sont lues, traitées et donnent lieu à une réponse.

E – La Carte nationale d'Identité et les Passeports (CNI/PSP)

(Diaporama page 14 à 16)

M. SEBILEAU présente les CNI/PSP dans la Vienne, il précise que la préfecture de la Vienne n'intervient plus dans l'instruction des demandes de CNI/PSP. Toutefois, elle dispose d'un dispositif de recueil (DR), qui est une borne permettant de capter les données biométriques, pour réaliser les passeports d'urgence (qui ne sont pas biométriques) et d'un DR mobile qui sert pour les détenus du centre pénitentiaire de Vivonne et qui est mis à disposition des communes équipées de DR pour les usagers qui ne peuvent pas se déplacer notamment pour les usagers dans les maisons de retraite.

M. SEBILEAU ajoute que l'année 2022 a été marquée par des délais d'obtention de rendez-vous importants du fait :

- de la crise sanitaire qui a retardé en 2020 et 2021 les demandes de titres. Aussi, aujourd'hui il faut gérer le double flux : le flux actuel et le rattrapage ;
- de la nouvelle carte d'identité électronique qui a impulsé une certaine attractivité conduisant les usagers à demander à en bénéficier alors que leur titre n'était pas expiré.

L'enjeu pour l'année 2023 est de trouver des solutions pour réduire les délais de rendez-vous afin d'offrir un service public en matière de délivrance de titre d'identité qui soit le plus satisfaisant possible pour les usagers.

M. SIUDA indique que dans le cadre de ses activités de défense des consommateurs UFC QUE CHOISIR, il a des usagers qui sont tributaires de ce problème lié aux titres. En effet, cela conduit à ce que les personnes engagent des frais de voyage, de location pensant obtenir leur passeport et que compte tenu des délais d'instruction suite aux rendez-vous, les gens ne peuvent pas partir, perdent de l'argent et sont mécontents.

Mme PIN indique que la sortie de l'Union Européenne du Royaume-Uni a conduit d'une part à l'augmentation des titres de droit au séjour pour les usagers du BREXIT et d'autre part à une augmentation des demandes de titres d'identité en France car il faut un passeport pour aller en Angleterre. Cela se constate notamment avec les voyages scolaires qui conduisent à la saturation des demandes.

Mme PIN précise que les passeports d'urgence ne sont éligibles qu'aux circonstances urgentes. Une vigilance est apportée sur leur délivrance obtenue pour des raisons professionnelles avec une attestation de l'employeur, en cas de décès ou de situation sanitaire d'extrême urgence. Cette pratique de passeports d'urgence est vouée à disparaître car ces derniers ne permettent pas le stockage de données biométriques alors que de plus en plus de pays ferment leurs frontières et nécessitent d'embarquer avec un titre d'identité intégrant ce type de données, tel est le cas des Etats-Unis où le passeport d'urgence n'est pas admis.

M. SEBILEAU ajoute qu'aujourd'hui, il faut anticiper ces démarches et surtout utiliser les outils proposés par le Ministère et l'ANTS pour rechercher les rendez-vous. Pour les usagers, un mo-

dule est disponible sur le site et permet, dans une zone périphérique à sa commune de résidence, d'obtenir le premier rendez-vous le plus proche de son domicile.

M. SIUDA demande le lien pour trouver ce module.

M. SEBILEAU indique que ce dernier sera communiqué ultérieurement à cette réunion.

Mme PIN précise que grâce à son adresse et code postal, on obtient à 20, 40, 60 km, autour de soi le premier rendez-vous disponible. Cela ne fonctionne pas sur Poitiers car le module de rendez-vous n'est pas compatible.

Il est ainsi mis au compte rendu le lien d'accès à ce moteur de recherche : <https://rendezvouspasseport.ants.gouv.fr/>

M. SIUDA s'interroge sur le fait que le traitement se fasse à Agen et Angoulême

Mme PIN indique que c'est le back office du traitement des demandes où s'effectue l'instruction sur la base de pièces justificatives. Elle ajoute qu'aujourd'hui les process ont été repensés pour la fabrication de ce titre sécurisé afin d'intégrer des données biométriques y compris dans la CNI. Cela complexifie la fabrication même du titre qui prend plus de temps et demande plus de vérification ce qui alourdit son délai de traitement.

F – Les permis de construire *(Diaporama page 17 à 20)*

M. PAGNUCCO précise que le but est de dématérialiser toute la chaîne d'instruction des permis de construire.

Il ajoute que depuis le 1^{er} janvier 2022, toutes les communes de plus de 3 500 habitants sont dans l'obligation d'accepter de recevoir une demande sous format dématérialisé. Néanmoins, les demandes papiers restent acceptées par les collectivités.

Aujourd'hui dans la Vienne, il a été fait le choix par l'ensemble des services instructeurs de dématérialiser toutes les demandes, c'est à dire que si un particulier vient en commune pour déposer un dossier papier, le centre instructeur assurera sa dématérialisation.

Il rappelle que l'Etat assure l'instruction de certains dossiers et que le département compte six centres instructeurs au sein des collectivités.

M. PAGNUCCO indique que cette dématérialisation a pour avantage :

- de déposer une unique demande ;
- d'assurer la centralisation de l'ensemble des données liées à un dossier à un seul endroit, ce qui permet à chaque service qui peut être amené à intervenir sur le dossier d'avoir accès aux mêmes informations.
- de limiter les demandes de pièces auprès des particuliers ;
- de permettre la liquidation de la taxe d'aménagement (taxe due lors d'une construction) par les services fiscaux.

Il précise que la dématérialisation n'est pas totalement achevée car certains outils sont en cours de développement et que les communes pour lesquelles l'Etat assure l'instruction ne sont pas encore rattachées à un centre instructeur d'une collectivité.

Toutefois, l'ensemble du dispositif devrait être dématérialisé d'ici fin 2023.

M. PAGNUCCO ajoute que malgré la dématérialisation, la Direction Départementale des Territoires à travers le service assurant l'instruction des autorisations d'urbanisme reste à la disposition des particuliers pour répondre à toutes leurs interrogations.

G – Le nouveau système de contrôle des aides de la Politique Agricole Commune (PAC)

(Diaporama page 21 à 24)

M. GIRARDIN réalise quelques propos introductifs (diapo page 21) avant de présenter le dispositif (diapo 22 à 24).

Il indique que chaque année, à la DDT, il est instruit pour 130 millions d'euros d'aide de la politique agricole commune (PAC) pour 3700 agriculteurs. Les agriculteurs ont entre le 1^{er} d'avril et la mi-mai pour télédéclarer (c'est une procédure 100 % dématérialisée), les surfaces qu'ils exploitent sur la campagne culturale en cours. La moitié de ces 130 millions d'euros sont des aides liées à la surface exploitée. Cette demande d'aide doit répondre à certains critères d'éligibilité que l'administration va vérifier.

Jusqu'en 2022, ces critères d'éligibilité étaient vérifiés par échantillonnage, par contrôle administratif ou contrôle sur place.

A partir de 2023, conformément aux exigences de la commission européenne, un nouveau système de contrôle va être déployé.

Le système de contrôle 2023 est basé sur des images satellitaires de résolution de 20 m X 20 m, ces photos sont ensuite traitées par une intelligence artificielle (IA). Cette IA va repérer un certain nombre d'indicateurs et dans la plupart des cas, va réussir à répondre aux questions qui vont lui être posées.

Cependant, dans les cas les plus complexes, l'analyse sera réalisée par un œil humain soit par les agents de l'agence de service et de paiement (ASP) à Chasseneuil du Poitou, soit par ceux de la DDT. Pour cela, l'application « TELEPAC GEOPHOTOS » disponible sur les smartphones permettra aux agriculteurs de prendre des photos sur le terrain et ainsi apporter un niveau de précision. Ce système de suivi va démarrer dès le printemps et va se prolonger jusqu'à août. Il va permettre d'introduire le droit à l'erreur, qui est une nouveauté 2023, dans l'attribution d'aide de l'Union Européenne. Ce système est dénommé le système de suivi des surfaces en temps réel.

H – Signal Conso – Réponse Conso

(Diaporama page 25 à 27)

M. PERROTTE présente les deux outils numériques développés par la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) : « Signal Conso » (diapo page 25) et « Réponse Conso » (diapos page 26 et 27). Pour l'administration, ces deux applications permettent de bénéficier d'une source d'information précieuse pour organiser les interventions des équipes de la DDPP sur les secteurs où les opérateurs qui sont les plus pertinents à contrôler. Pour les consommateurs, ces applications permettent de répondre à leurs interrogations en matière de consommation, le cas échéant, de les signaler à l'administration et au professionnel concerné afin que ce dernier puisse leur répondre et leur proposer une solution puis, pour l'avenir, prendre des mesures correctives pour s'améliorer.

M. PERROTTE indique que « Signal Conso » est le pilier du système.

Il souligne que l'avantage de « Signal Conso » est d'impliquer le professionnel dans une amélioration de son rapport au public en lui permettant de répondre directement aux consommateurs. Auparavant, un consommateur signalait son problème à la DDPP, qui déclenchait un contrôle alors que parfois cela n'était peut-être pas justifié puisqu'il ne s'agissait que d'un litige civil. L'administration pouvait parfois être instrumentalisée ou intervenir à mauvais escient. Avec cette application, le

professionnel peut apporter une réponse ou inviter les consommateurs à repasser en boutique et ainsi corriger de lui-même la situation.

Il ajoute que la plateforme « Signal Conso » permet également à la DDPP d'avoir une vue directe des signalements des consommateurs sur l'ensemble du département, voire même sur d'autres départements.

C'est une source d'information précieuse qui permet de réaliser un ciblage vers les opérateurs estimés sensibles. Souvent la plainte d'un consommateur contre un commerce est due à une relation commerciale qui s'est mal déroulée. Par contre, plusieurs plaintes ou signalements contre un même opérateur permettent d'attirer l'attention de l'administration sur le fait que derrière ce comportement il y a peut-être une pratique commerciale trompeuse, une pratique litigieuse vis à vis de l'ordre public économique qui sont pénalement ou administrativement répréhensibles et pour lesquelles le service de la DDPP est compétent. Aujourd'hui, au lieu de traiter tous les signalements comme par le passé, les équipes vont être mobilisées directement sur les sujets et les opérateurs les plus problématiques.

De plus, l'ensemble des sollicitations sont enregistrées afin d'alimenter une base de données qui permet d'avoir une vision sur le long terme et ainsi d'évaluer de manière plus fiable si un signalement est unique où s'il se répète dans le temps.

M. PERROTTE présente ensuite l'outil « Réponse Conso » qui permet de fournir des réponses aux usagers se posant des questions sur leurs droits au titre de la consommation notamment ceux ayant fait l'objet d'une fraude ou d'une escroquerie et de les orienter. Ce service est mobilisable de trois façons : par écrit, par internet (via la plateforme « Signal Conso ») ou par téléphone.

Selon M. PERROTTE, la mise en place de « Réponse Conso » permet d'apporter une meilleure qualité de réponse aux questionnements des usagers car les agents de la DGCCRF qui répondent aux usagers dans ce cadre sont plus spécialisés et formés du fait de la mise en place d'une plateforme dédiée, alors qu'auparavant, chaque DDPP, répondait, selon ses moyens, à ces demandes.

Mme PIN demande si cette présentation suscite des réactions.

M. SIUDA tient à féliciter le déploiement et reconnaît que ce sont de très bons outils.

Il indique que pour UFC QUE CHOISIR dans le cadre des traitements des litiges, c'est un outil qu'ils utilisent très souvent et qui fonctionne. Mais, il précise que, pour un consommateur, l'idéal est de se servir de ce dispositif en premier lieu, ce que l'association fait avec eux très souvent mais ensuite l'utilisateur doit adhérer à l'UFC QUE CHOISIR afin de poursuivre la démarche jusqu'à son terme. En effet, le dispositif ne va pas jusqu'au bout des choses dans la mesure où, contrairement à ce qui a été indiqué précédemment, les commerçants ne sont pas tous de bonne foi et prêts à corriger leurs pratiques et que malheureusement les usagers reçus à l'association sont souvent des victimes d'entreprises peu scrupuleuses donc l'UFC QUE CHOISIR doit aller au-delà de ce qui est fait par ces outils c'est-à-dire franchir l'étape judiciaire, après avoir saisi le médiateur.

M. PERROTTE confirme que cette démarche d'accompagnement des consommateurs et d'aide à la saisie de signalements sur la plateforme « Signal Conso » est la bonne démarche pour un parfait recensement des comportements et des opérateurs problématiques. D'ailleurs les personnels d'accueil des Espaces France Services sont formés en ce sens afin qu'ils puissent accompagner les usagers dans leur requête ou leur recherche d'informations.

Mme PIN indique qu'il faudra mettre l'accent sur cette offre lorsqu'il y aura le séminaire des France Services.

En effet, à ce jour, cette prestation apparaît peu sollicitée par les usagers au titre du bouquet ce qui est surprenant car tout le monde peut rencontrer des difficultés sur ces sujets de droits des consommateurs. Cela fera partie des axes d'améliorations pour 2023.

M. SIUDA indique que c'est un outil intéressant pour notamment tous les litiges qu'ils appellent « sériels » par exemple pour tout ce qui relève de l'énergie des pompes à chaleur ou des arnaques bancaires, où ils ont énormément de sollicitations.

Mme MARTI-BIZIEN indique que ces nouveaux outils ont permis de gagner en efficacité. En effet, grâce à ceux-ci, ces demandes récurrentes/« sérielles » contre un opérateur sont, directement adressées puis traitées par la DDPP de l'entreprise concernée sans nécessité d'être réorientés comme auparavant par la DDPP du domicile du plaignant qui recevait la plainte, permettant ainsi de dégager du temps agent pour les questionnements les plus complexes et les contrôles.

I – Le code du travail numérique *(Diaporama page 28 à 30)*

Mme MOTTET présente les pages 28 à 30 du support de présentation et précise que le code du travail numérique ne remplace pas les effectifs dédiés de la DDETS qui font du renseignement droit du travail et qui sont intégrés aux services d'accès au droit de la DDETS situé rue Micheline Ostermeyer à Poitiers dans le même bâtiment que l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Aussi, le code ne supprime pas les rendez-vous physiques, téléphoniques ou les réponses par courriels. Il vient en complément du code papier permettant de se familiariser avec un droit du travail qui est technique, malgré ses modifications depuis les réformes de 2008.

En 2022, elle indique que les agents du service renseignement droit du travail ont eu 534 rendez-vous physiques : des salariés, des employeurs qui posent des questions, 1 430 appels téléphoniques aboutis et 2 080 courriels traités.

Elle ajoute que les questions-réponses sont rédigées par les agents de toutes les DDETS et qu'il s'enrichit de mois en mois.

Elle précise que les agents du service renseignement droit du travail de la DDETS de la Vienne ont particulièrement contribué à la complétude de ce code du travail numérique sur toutes les questions-réponses liées aux particuliers/employeurs relatives à l'employabilité des assistantes familiales.

Mme MOTTET conclut en indiquant que grâce à ce code du travail numérique, l'utilisateur peut trouver des réponses sur les principales questions, même celles assez basiques. C'est un premier accueil dématérialisé.

Elle insiste sur le fait que l'utilisateur peut prendre rendez-vous directement avec les services de la DDETS au travers notamment via le site du code du travail numérique en indiquant le numéro du département dans la rubrique prévue à cet effet et précise que dans le département de la Vienne les services sont ouverts du lundi au vendredi.

II – La démarche QUAL-E-PREF *(Diaporama de la page 31 à 36)*

Mme MASSÉ rappelle que la démarche « Qual-e-pref » s'applique uniquement au Ministère de l'Intérieur, au sein des préfetures. La préfeture de la Vienne a été labellisée en mai 2022.

Elle précise qu'avec les dématérialisations mises en évidence dans la première partie de la réunion, les membres peuvent constater que la qualité du service rendu à l'utilisateur a une place importante dans chaque administration.

De plus, elle ajoute que « Qual-e-pref » a été déployé au 2^{ème} semestre 2021, les indicateurs de suivi permettent ainsi de comparer le 2^{ème} semestre 2021 et l'année 2022.

Elle présente quelques chiffres clés (page 32 du diaporama) :

- les Certificats d'Immatriculation de Véhicules (CIV)

Mme MASSÉ rappelle que la France compte cinq Centres d'Expertise de Ressources Titres (CERT), dont un à la préfecture de la Vienne qui traite les CIV de 20 départements dont 3 départements d'Ile de France.

Elle précise que le nombre de titres concernent les 20 départements et non uniquement la Vienne. Globalement par rapport à 2021, il est constaté une baisse de 7 % du nombre de demandes d'immatriculation. Ce constat est identique au niveau national et s'explique par la crise énergétique, le manque de composants électroniques et la baisse des ventes automobiles.

- les permis de conduire

Mme MASSÉ indique qu'il existe 23 CERT en France qui traitent des permis de conduire. La Vienne dépend du CERT de Toulouse qui traite 5 départements.

Elle précise que les données concernent uniquement la Vienne et non l'ensemble des titres traités par le CERT.

Par ailleurs, elle ajoute que le terme titre comprend la délivrance de titres suite à un premier passage du permis de conduire, une annulation, une invalidation et/ou un ajout d'une catégorie : moto, poids lourds...

- Concernant la téléphonie – Taux d'appels décrochés

Il est mis en évidence une amélioration du taux décrochés suite à des actions mises en place afin de tendre vers l'objectif national de 90 %.

- Concernant le traitement des courriels de simple demande d'information générale

Mme MASSÉ rappelle que se sont les simples demandes d'information qui ont une portée générale et non les demandes spécifiques sur un dossier. Ces demandes arrivent majoritairement sur la boîte générique de la préfecture : pref-courrier@vienne.gouv.fr.

Afin d'améliorer le taux de traitement des courriels, des actions ont été mises en place en 2022 auprès des services.

- Concernant les réclamations

Mme MASSÉ indique que depuis la mise en place de la démarche qualité, le nombre de réclamations a baissé passant de 17 réclamations sur le 2nd semestre 2021 à 19 réclamations en 2022.

Mme MASSÉ ajoute qu'en 2022, 7 courriels et/ou fiches recueillis dans l'urne réclamations/suggestions située dans le hall de la préfecture du bâtiment Haussmann ont été recensés concernant la satisfaction des usagers. Suite à ces messages, des courriers de réponse sont apportés aux usagers et signés par M. Le Préfet.

Mme MASSÉ présente les pages 33 et 34 du diaporama et insiste sur le fait que l'utilisateur demeure au cœur de la démarche qualité. C'est pourquoi une attention est portée sur le fait que l'utilisateur puisse trouver toutes les informations utiles dans les courriers reçus. Ainsi, tout en respectant la charte du Ministère de l'Intérieur et en veillant à la sécurité identitaire des agents, comme le prévoit la loi, il est présenté aux membres du comité le formalisme :

- des courriers types en précisant que pour les demandes d'information générale, les usagers saisissent la préfecture uniquement par courriel ;
- des courriers suggestions ou réclamations
- des blocs signature des courriels qui sont transmis aux usagers.

Aucune observation n'est formulée par les membres sur ces points.

Mme MASSÉ présente ensuite la page 35 du support de présentation en indiquant que la préfecture est présente sur différents vecteurs de communication : le site internet des services de l'Etat et les réseaux sociaux.

Une augmentation des visites sur le site internet des services de l'Etat ainsi que du nombre d'abonnés des réseaux sociaux est constatée.

Elle précise que les usagers consultent en nombre les réseaux sociaux de la préfecture sans pour autant interagir. Ce qui dénote une forte demande d'information des citoyens et une confiance dans la qualité des informations qui sont communiquées.

Enfin, elle ajoute que d'ici le 27 janvier 2023, une refonte graphique du site internet des services de l'Etat est prévue. Les usagers retrouveront les mêmes informations mais présentées différemment.

Mme MASSÉ présente la page 36 du diaporama et précise que la préfecture a souhaité évaluer la stratégie éditoriale en demandant l'avis des membres de ce comité afin de savoir si les informations communiquées aux usagers répondaient à leurs attentes.

Dans ce cadre, un questionnaire comprenant 4 questions a été adressé aux 19 membres du comité local des usagers, 11 ont répondu à ce questionnaire soit 58 % des membres.

27 % des membres savent que la préfecture communique sur les réseaux sociaux via Facebook et Twitter et trouvent que les informations communiquées aux usagers sont utiles et compréhensibles (changement d'horaires, nouveaux services, information sur les démarches en ligne...)

73 % ne savent pas que la préfecture communique sur les réseaux sociaux car ils ne les utilisent pas et/ou préfèrent aller sur le site internet des services de l'Etat.

Du fait des observations formulées, Mme MASSÉ indique que la préfecture est identifiée sur les réseaux par la Marianne et le nom « préfecture de la Vienne ». Il suffit de taper le nom de la structure dans la barre de recherche. Elle précise que les informations communiquées sur les réseaux se retrouvent majoritairement sur le site internet des services de l'Etat. De plus, elle insiste sur le fait que le site internet des services de l'Etat est mis à jour régulièrement.

Mme PIN précise que la préfecture est sur les réseaux sociaux pour lutter contre la désinformation. Ainsi, l'information figurant sur le site internet des services de l'Etat est réelle, vérifiée, recoupée.

Elle précise que la présence de la préfecture sur les réseaux sociaux permet de communiquer en temps réel sur la gestion de crise et également sur des informations institutionnelles. Majoritairement ce qui est publié et/ou tweeté renvoi sur le site internet.

M. BONNEVAL pose la question des étrangers qui font leur demande de titre de séjour par courrier postal car soit ils n'ont pas accès à du matériel informatique, soit ils ne le maîtrisent pas. Cela se retrouve pour l'admission exceptionnelle mais c'est le cas aussi pour les autres demandes. Quand est-il à ce moment-là des récépissés ? Comment obtiennent-ils leur récépissé de demande ?

Mme PIN indique qu'il n'y a que l'admission exceptionnelle au séjour (AES) qui ouvre droit à un dépôt par voie postale, et que le dépôt par voie postale n'est admis que lorsque l'utilisateur peut démontrer une indisponibilité. Aussi, le récépissé ne peut être délivré que par un passage au guichet ou délivré dans l'ANEF quand la procédure existe et est dématérialisée. Néanmoins, pour plus de précision, elle laisse la parole à la DCL.

M. SEBILEAU indique que c'est un arrêté qui fixe les types de demandes qui doivent être réalisées par voie postale. Le principe est d'utiliser l'ANEF ou le dépôt au guichet. Il précise qu'il y a des cas de figure (demande d'AES, ressortissant étranger sous le coup d'une obligation de quitter le territoire français par exemple) pour lesquels il est demandé que l'envoi se fasse par voie pos-

tales. Lorsque le dossier est reçu par voie postale, jugé complet et qu'il va faire l'objet d'une décision favorable, un récépissé est délivré après que l'utilisateur ait été convoqué en préfecture.

M. BONNEVAL rebondit et répète : « l'utilisateur reçoit une convocation et c'est là qu'on lui donne le récépissé ? ».

M. MARSAILLON demande si c'est systématique car ils ont plusieurs situations où les gens attendent.

M. BONNEVAL complète en indiquant que les étrangers attendent souvent très longtemps. Il revient sur les OQTF et demande si les personnes concernées sont convoquées ou s'il y a des restrictions.

M. SEBILEAU indique que oui, le dossier est instruit et donne lieu à la délivrance soit d'un récépissé soit d'un refus de titre de séjour.

M. BONNEVAL acquiesce en reprenant le fait que le récépissé est forcément remis en main propre, il n'est jamais envoyé par la poste.

III – La Démarche Services Publics + (SP+)

(Diaporama de la page 37 à 43)

Mme MASSÉ rappelle que la démarche Services Publics +, dite SP+, est une démarche qualité interministérielle qui s'applique tant à la préfecture qu'aux trois directions départementales interministérielles (DDI) : DDT, DDPP et DDETS.

Elle précise que la démarche SP+ s'inscrit dans la continuité de la démarche Marianne débutée en 2005.

SP+ découle de la réforme territoriale de l'Etat. Ainsi, en 2021 le ministère de la transformation et de la fonction publique lance SP+ qui est un programme d'amélioration continue des administrations publiques centré sur l'expérience de l'utilisateur pour des services publics : + proches, + simples, + efficaces. (page 38 du diaporama)

Elle ajoute que l'affichage est mis en place depuis début 2021 et que le déploiement se fait au fil de l'eau.

Mme MASSÉ précise que SP+ c'est :

- mettre l'utilisateur au cœur des services publics ;
- avoir un socle commun de qualité de services ;
- des leviers de transformation publique à travers des actions d'amélioration continue ;
- valoriser l'action des agents au sein des services publics.

Elle ajoute que ce programme SP+ s'articule autour de 4 piliers, qu'elle présente :

- 1^{er} pilier : la "promesse" faite aux usagers (page 39 du diaporama)

De ce premier pilier découlent neuf engagements visant à répondre à un service public + proche, + efficace et + simple.

L'existence d'engagements communs à tous les services publics vise à apporter une plus grande lisibilité, simplicité pour les usagers et une référence partagée pour tous les agents. Ces engagements visent à répondre aux attentes prioritaires des usagers : réactivité, facilité à joindre un agent, orientation vers le bon interlocuteur, service personnalisé, écoute et bienveillance, éco-responsabilité.

- 2^{ème} pilier : La preuve du respect de cette promesse (page 40 du diaporama)

L'affichage permet de rendre compte des résultats propres à chaque service public et suivant différentes échelles départementales et nationales.

- 3^{ème} pilier : L'écoute des usagers (page 41 du diaporama)

Cette écoute est réalisée au travers un bouton « Je donne mon avis » (JDMA). Ce dernier se retrouve à la fin des démarches dématérialisées prévues par le gouvernement soit 250 démarches. Mme MASSÉ donne l'exemple de ce bouton à la fin de la déclaration d'impôts ou de la prise de rendez-vous en ligne des CNI/PSP ou de la réalisation d'un certificat d'immatriculation.

Les usagers peuvent utiliser également le site de SP+ : www.plus.transformation.gouv.fr pour faire part de leur expérience tant positive que négative.

Elle ajoute qu'une réponse systématique est apportée à l'utilisateur. Cependant, ce dernier ne disposera pas d'information propre sur son dossier. En effet, les informations étant publiées sur internet, la vie privée est respectée. Par conséquent, les réponses ne pourront qu'être généralistes respectant trois principes : bienveillance, compréhension et orientation de l'utilisateur dans le but de répondre aux trois objectifs de SP+ : + proches, + simples et + efficaces dans la réponse et l'accompagnement fait à l'utilisateur.

JDMA est opérationnel dans la Vienne depuis le 1^{er} juillet 2022. Depuis cette date, deux expériences ont été reçues et traitées et une troisième est en cours de traitement.

La préfecture est en attente de la campagne nationale du lancement de ce dispositif.

- 4^{ème} pilier : l'Amélioration continue (page 42 du diaporama)

A travers des auto-évaluations réalisées auprès des structures et/ou d'enquêtes de satisfactions, les résultats vont permettre de dégager des plans d'actions afin d'améliorer le service rendu aux usagers.

Mme MASSÉ précise que c'est à travers cette amélioration continue que le CLAC et le CLU sont organisés afin d'améliorer le service rendu à l'utilisateur.

Dans ce cadre, elle présente l'auto-diagnostic (page 43 du diaporama) réalisé à la préfecture et dans les trois DDI sur les neuf engagements de SP+.

Ce diagnostic a permis de mesurer le chemin déjà parcouru par les structures et celui restant à déployer.

Mme MASSÉ présente les premières actions d'améliorations aux membres du comité qui n'ont eu aucune observation à formuler.

Enfin, elle apporte une précision concernant l'enquête de satisfaction 2022 en indiquant qu'elle est en cours de finalisation et qu'elle sera envoyée aux membres du comité ultérieurement.

Conclusion

Mme PIN souligne les nombreux sujets abordés lors de cette séance.

Elle ajoute avoir noté le besoin d'une réunion sur les procédures liées aux étrangers et que cette dernière dépendra du calendrier de déploiement de l'ANEF

Elle remercie les participants de leur écoute et indique que le support de présentation sera envoyé prochainement.

L'ordre du jour étant épuisé, aucune question ou remarque n'étant formulée, la séance est levée à 12h00.

Pour le Préfet et par délégation,
La Secrétaire Générale,

Pascale PIN

