



PREFET DES VOSGES

Secrétariat général

Cellule performance

**RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU COMITÉ LOCAL
DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE
DU 9 JANVIER 2020**

Réunion présidée par M. Julien LE GOFF secrétaire général de la préfecture

Ordre du jour :

- Point 1 : présentation de la démarche Qual-e-pref
- Point 2 : Résultats de l'enquête de satisfaction
- Point 3 : Réorganisation de l'accueil des usagers
- Point 4 : Maison France Service
- Point 5 : suggestions d'amélioration du service au public

Point 1 : présentation de la démarche Qual-e-pref

Présentée par Mme CORDIER, référente qualité de la préfecture.

Qual-e-pref fait suite à plusieurs démarches qualité pour lesquelles la préfecture a été labellisée.

Cette nouvelle démarche en vue de déposer la candidature à la labellisation de la préfecture en 2021 est composée d'engagements à tenir en matière de relation avec le public qui sont regroupés en modules :

-un obligatoire : « relation générale avec les usagers » portant sur leur accueil physique, téléphonique et numérique ; repris en grande partie de la précédente démarche.

-5 modules métiers optionnels applicables en préfecture de département :

- délivrance de titres étrangers
- relations avec les collectivités locales
- polices administratives liées à la sécurité
- coordination des politiques publiques
- communication d'urgence en cas d'évènement majeur

La préfecture est tenue de choisir au moins un module optionnel .

Principales modifications dans la nouvelle démarche

-prise en compte plus importante de la relation numérique avec l'utilisateur : point d'accueil numérique, informations sur les téléprocédures de demandes de titre en relayant les adresses des sites internet sécurisés et numéros de téléphone relatives aux démarches dématérialisées, obligation de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, montée en puissance des informations consultables sur internet et les réseaux sociaux.

-délai de réponse de fond annoncé dans les courriels d'attente qui sont envoyés dans les 5 jours ouvrés (même délai que précédemment)

-délai de réponse par courrier en 10 jours ouvrés au lieu de 15 jours à partir du 01/01/2020

-un avis de réception automatique attaché aux messageries de prise de rendez-vous et accueillant des demandes d'information générale sur une procédure.

Etat d'avancement de la démarche

La démarche qualité en vue de l'obtention du label Qual-e-pref a été lancée officiellement en préfecture des Vosges en janvier 2019.

De groupes de travail avec les services de la préfecture se réunissent pour le respect des engagements prévus et pour le choix du ou des modules optionnels.

La préfecture s'oriente vers le module « délivrance de titres étrangers », ces usagers représentant la plus grande part du public accueilli dans les locaux.

Le choix définitif du module optionnel sera validé au cours du premier semestre 2020. Le comité local des usagers sera tenu informé de l'état d'avancement de la démarche qualité lors de la prochaine réunion.

Point 2 : Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers

Présenté par Mme CORDIER, référente qualité.

Ci-joint en annexe 1 du présent relevé de conclusions.

Point 3 : Réorganisation de l'accueil des usagers

Présenté par M. LE GOFF, secrétaire général de la préfecture et Mme BERARD-CHOINET, directrice de la citoyenneté et de la légalité

Des travaux seront effectués dans le hall d'accueil de la préfecture pour sécuriser les locaux, créer un SAS d'entrée plus accessible aux personnes à mobilité réduite et compatible avec l'utilisation de poussettes, réorganiser l'accès au point numérique. Ces aménagements feront suite à l'installation dans le hall d'un accès à l'espace réservé aux médecins recevant les usagers dans le cadre de la commission médicale des permis de conduire.

Jusqu'à présent, l'accueil du public étranger était effectué tous les matins de 8h30 à 11h30, toutes démarches confondues et générant la présence simultanée de nombreux usagers en attente dans le hall d'accueil.

L'accueil des usagers étrangers est réorganisé afin d'éviter les flux importants, limiter les délais d'attente et identifier les usagers et le meilleur service à lui rendre au cours d'un rendez-vous préalablement fixé.

Depuis fin décembre, les usagers sont reçus dans de nouveaux locaux comprenant 3 guichets sécurisés.

A partir du 13 janvier, le public étranger sera reçu avec ou sans rendez-vous selon les démarches à effectuer.

La prise de rendez-vous pour les demandes de renouvellement de titre de séjour est effectuée sur le site de la préfecture, après mise en place d'un module opérationnel à cette date.

D'autres démarches font l'objet d'un rendez-vous par téléphone ou courriel.

Des créneaux d'accueil sans rendez-vous sont réservés pour les premières demandes de séjour, diverses modifications de titres et remise de titre.

Les permanences téléphoniques permettant d'accéder à des renseignements de toute nature sont maintenues trois après-midis par semaine.

Les créneaux ouverts au public avec ou sans rendez-vous ainsi que les horaires des permanences téléphoniques sont publiés sur le site internet de la préfecture. Ils ont fait l'objet d'une communication sur les réseaux sociaux. Lors de la mise en œuvre de la nouvelle organisation, les agents d'accueil général de la préfecture communiqueront les divers créneaux à l'utilisateur qui se présente.

Les maisons de service au public ont été informées de ces nouvelles dispositions afin que les usagers étrangers accueillis puissent être accompagnés dans leur prise de rendez-vous en ligne.

Les retours d'expérience de la part des usagers et des agents du bureau des étrangers permettront d'ajuster l'organisation, le cas échéant.

Point 4 : Maison France Service

Présenté par M. LE GOFF, secrétaire général de la préfecture et Mme BERARD-CHOINET, directrice de la citoyenneté et de la légalité

M. le secrétaire général informe les participants qu'il a inauguré la veille la Maison France Service de Bruyères/Brouvelieures/Docelles, labellisée à compter du 1^{er} janvier 2020.

Le dispositif France Service s'appuie sur un cahier des charges dont les critères de qualité de service au public sont renforcés par rapport à ceux qui ont permis l'installation de 34 maisons de service au public (MSAP) en site principal ou antenne dans les Vosges. Celles-ci bénéficient de financement de leur budget de fonctionnement et peuvent présenter leur candidature au label France service.

Parmi les nouvelles exigences de qualité demandées, figurent la présence simultanée de deux animateurs, de larges créneaux d'ouverture, un panel de services élargi. Or certains sites reçoivent peu de public ou limitent les plages d'accueil des usagers.

Les sites de Neufchâteau et Rambervillers sont également labellisés au 1^{er} janvier 2020. 4 autres MSAP sont candidates.

Point 5 : suggestions d'amélioration du service au public

Remarques des participants :

M. Fournier, président de l'association des maires ruraux portant sur :

- l'aide à apporter aux usagers exclus du numérique et de la connaissance des informations diffusées sur les réseaux sociaux et ceux qui habitent dans des territoires où les mobilités sont difficiles.
- l'interlocuteur de proximité pour le citoyen que représente la secrétaire de mairie, saisie pour des questions ne relevant pas toujours de ses compétences mais qui contribue à la recherche de solution
- le projet de la communauté d'agglomération d'Epinal de recenser le tissu associatif qui peut accompagner l'utilisateur dans l'utilisation d'internet car celui-ci reste méconnu.
- la présence simultanée de deux animateurs formés aux procédures des administrations représentées dans la MSAP de La Vôge les Bains dont la candidature n'a pas abouti lors de la première vague de labellisation France Service. Sur ce site, l'accueil du public assuré par un agent peut être relayé par un employé de la médiathèque, située à l'étage supérieur du bâtiment.

Mme Vauthier, représentante de l'UDAF au sujet de :

- la population non raccordée à internet et écartée de facto des informations diffusées par les réseaux sociaux.
- l'abonnement à internet qui reste onéreux et l'état actuel du réseau qui prive de connexion une partie des citoyens.
- méconnaissance des MSAP au sein de certains conseils municipaux des communes qui n'en disposent pas.

M. Chrismann, délégué territorial du défenseur des droits s'exprime sur :

-la difficulté d'identification de la demande de l'utilisateur et des différentes administrations devant intervenir pour aboutir à une solution. Dans 90 % des cas, le recours à une procédure numérique est effectué dans de bonnes conditions mais un dysfonctionnement est susceptible de discréditer l'ensemble du dispositif auprès du public.

Mme Schneider, représentante de la délégation départementale de APF-France handicap souhaite connaître :

-la localisation des 34 MSAP inconnues de la plupart des citoyens alors qu'elles peuvent accompagner la population aux usages numériques et note l'absence d'une telle structure à Remiremont.

M. Mermet, représentant le Conseil National des Professionnels de l'Automobile exprime :

-la difficulté de certains garagistes, sollicités pour effectuer la téléprocédure d'immatriculation des véhicules, alors qu'ils ne maîtrisent pas complètement l'usage des procédures sur internet.

-la difficulté d'accéder à un débit internet suffisant pour certains garages qui constatent des interruptions de connexion au cours d'une téléprocédure. Il suggère d'assurer une communication auprès des petits commerces, notamment les boulangeries, sur l'aide que peuvent apporter les MSAP. Il souligne toutefois la qualité des échanges qu'il peut avoir avec les services de la préfecture des Vosges et précise que grâce au maintien de permanences téléphoniques, des réponses peuvent être apportées aux personnes éloignées du numérique ou face à des cas complexes.

Suggestions d'amélioration

M. le secrétaire général de la préfecture et Mme BERARD-CHOINET répondent aux différentes interventions des participants :

-Les différentes réformes de l'administration territoriale ont entraîné des modifications des compétences des services de l'État en département comme en région. Le rôle des différents maillons de proximité (préfecture, mairies, maisons de service au public) est d'orienter les citoyens perdus dans l'environnement institutionnel vers le ou les services qui pourront traiter leurs demandes. Les secrétaires de mairie ainsi que les animateurs des MSAP sont invités à assister à des formations organisées par la préfecture et créer du lien entre eux car ils assurent un accueil de premier niveau auprès de la population. Même si de nouvelles séquences d'échanges avec les secrétaires de mairies interviendront après les élections municipales des 15 et 22 mars, une session de formation/information est programmée le 9 mars en lien avec la délégation des Vosges du Centre National de la Fonction Publique Territoriale.

Précision de M. Courceleaud, coordinateur des MSAP/France service : une interface entre les secrétariats de mairies et les MSAP est en cours de développement.

Dans le cadre de la démarche qualité de la préfecture, il est prévu l'élaboration de documents à destination des usagers précisant les adresses et principales compétences des différentes administrations des Vosges.

-Point d'ancrage du service public dans les territoires, les MSAP/France service offrent un accompagnement à la population éloignée du numérique pour effectuer les téléprocédures administratives (impôts, prestations sociales, etc. et en projet les télédéclarations des aides de la politique agricole commune, les demandes d'aide à la rénovation énergétique ainsi qu'un service pour développer les bornes électriques).

La préfecture et la sous-préfecture de Saint-Dié-des-Vosges disposent d'un point numérique où un médiateur guide l'utilisateur pour les téléprocédures relatives aux cartes grises, permis de conduire et cartes d'identité/passeports. Ce service est temporairement interrompu en sous-préfecture de Neufchâteau.

M. Courceleaud propose que la carte des 34 MSAP soit jointe au compte-rendu.

-Maintien d'un standard téléphonique pour donner une information de base à l'utilisateur, l'orienter vers le service compétent et des permanences téléphoniques dans les principaux bureaux recevant du public en préfecture pour répondre aux demandes d'informations pour la constitution d'un dossier préalable au dépôt d'une demande.

-La labellisation France Service est une reconnaissance de l'État sur la qualité du service rendu à l'utilisateur. Elle repose sur un cahier des charges qu'il convient d'interpréter avec souplesse et intelligence en fonction des situations locales.

Fait à Epinal, le 30 JAN. 2020

Le secrétaire général de la préfecture



Julien LE GOFF

Pièces jointes au relevé de conclusions :

Annexe 1 : liste des participants

Annexe 2 : analyse de l'enquête de satisfaction

Annexe 3 : carte des maisons de service au public des Vosges

Relevé de conclusions du comité local des usagers de la préfecture du 9 janvier 2020
Annexe 1

Liste des participants

M. Julien LE GOFF, président de la réunion, secrétaire général de la préfecture des Vosges
Mme Aurore BERARD-CHOINET, directrice de la citoyenneté et de la légalité- préfecture
M. Eddie MARSZALEK, chef du bureau des étrangers – préfecture
Mme Emilie GALLOIS-PARMENTIER, chef du pôle des missions de proximité – préfecture
Mme Brigitte CORDIER, référente qualité, responsable de la performance – préfecture
M. Jean RICHARD, maire de Le Val d'Ajol, représentant l'association des maires des Vosges
M. Yves BONJEAN, maire de Bruyères, représentant les mairies équipées d'un dispositif de recueil des cartes nationales d'identité/passeports
M. Michel FOURNIER, maire de Les Voivres, représentant l'association des maires ruraux
M. François CHRISMANN, délégué territorial du défenseur des droits
M. Grégoire MERMET, représentant le conseil national des professionnels de l'automobile
Mme Monique VAUTHIER, représentante de l'UDAF
Mesdames Marie-Christine VIOT-LAROQUE et Marie-Chantal SCHNEIDER, représentantes de la délégation départementale de l'APF-France Handicap
M. Vincent COURCELEAUD, coordinateur des MSAP/France service.

Absent

M. Jean-Pierre JACQUES, représentant de la fédération départementale Familles rurales

Excusé :

M. PILLER, représentant l'association UFC Que choisir ?

