



Affaire suivie par : Anne LESCOAT, référente qualité

Tél. : 02 99 02 15 30

Courriel : anne.lescoat@ille-et-vilaine.gouv.fr

**RÉUNION DU COMITE LOCAL DES USAGERS
24 septembre 2021**

Objet : CLU du 24 septembre 2021

P.J. : Diaporama, résultats des enquêtes satisfaction, courriels et courriers types

Présidence :

BLET Matthieu

Secrétaire général adjoint

Personnes présentes :

Mme HELIGON

Consommation logement cadre de vie – Déléguée
départementale

M. LAURENT

Collectif handicap - Président

M. MOTTAIS

Secours catholique - Responsable

M. DRIDER

Délégué au défenseur des droits

M. DANCHAUD

Délégué au défenseur des droits

Mme POULIN

Déléguée au défenseur des droits

Personnes présentes – Préfecture :

M. VIDOT

Directeur adjoint des étrangers en France

M. BUREAU

Chef de la plateforme régionale naturalisation

Mme LECOQ

Adjointe au cheffe du bureau du séjour

Mme LESCOAT

Cheffe cellule régionale performance, référente qualité

Mme GRUE

Cheffe du pôle relations aux usagers

Mme LE JOLIFF

Cheffe du bureau de la citoyenneté

Propos introductifs du Secrétaire général adjoint

Monsieur Blet, Secrétaire Général Adjoint de la Préfecture d'Ille et Vilaine remercie l'ensemble des membres du CLU pour leur présence à cette réunion et invite chaque participant à se présenter.

1/ Informations sur le Point d'Accueil Numérique – Mme GRUE

Depuis la suppression des guichets en préfecture en 2017, le besoin en accompagnement n'a cessé de baisser en ce qui concerne les démarches réalisées auprès de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) → **diapo n°5.**

Le développement du réseau France Services, les sites des services publics plus intuitifs et l'accueil téléphonique plus performant (et donnant une réponse de premier niveau) expliquent cette baisse. L'accueil se poursuit néanmoins, sur RDV au 02 99 02 10 39, pour les usagers en exprimant le besoin.

Les médiateurs numériques sont à disposition des usagers pour les demandes suivantes :

- Droits à conduire,
- CNI, passeport,
- Rédaction d'un mail aux services publics,
- Accompagnement des étrangers pour une demande de titre en ligne.

Les structures France Services n'accompagnent pas les étrangers dans leurs démarches car il s'agit de procédures particulières et complexes nécessitant un traitement en préfecture par les bureaux dédiés.

2/ Actualités de la Direction des Etrangers en France – M. VIDOT

La direction connaît un certain nombre d'évolutions visant à améliorer le traitement et le suivi des demandes d'usagers en rendant le recours à la téléprocédure beaucoup plus systématique.

Le site « démarches-simplifiées.fr » pour les pré-demandes sera accessible le 4 octobre. Les accompagnements en PAN restent possibles. La boîte mail « 1^{ère} demande » reste active pendant une phase transitoire.

Un accusé de réception sera systématiquement attribué à l'utilisateur ayant réalisé sa demande en ligne.
→ **diapos 6 à 13**

Remarque : Il conviendrait de prévoir un mode d'emploi, voire une séance de formation pour l'accès à ce site et une meilleure appropriation. De plus, l'utilisation d'acronymes nuit à la compréhension.

Réponse : L'enjeu de l'accompagnement est au cœur des préoccupations de la direction des étrangers. Cet accompagnement sera organisé. Dans cette attente, il convient de faire remonter à la préfecture toutes les difficultés rencontrées.

Concernant la plateforme régionale naturalisation, une nouvelle procédure dématérialisée est en phase de test. A ce jour, 300 demandes ont été déposées sur ce nouvel outil. Son utilisation devrait permettre de raccourcir les délais de traitement.

Remarque : Les délais de traitement prévus par la loi ne sont pas respectés. Il est important de pouvoir les tenir afin de restaurer la crédibilité des institutions publiques.

Réponse : La dématérialisation améliorera substantiellement la productivité et donc, en partie, les délais de réponse et de délivrance des titres. Afin de garantir une totale transparence, les délais sont affichés sur le site internet de la préfecture.

Remarque : Les rdv seront-ils attribués plus rapidement pour une 1^{ère} demande de titre de séjour ?

Réponse : La dématérialisation des procédures va permettre de vérifier plus rapidement la bonne complétude d'un dossier et d'identifier plus facilement le statut du demandeur (en situation régulière ou non). Tous les matins, le bureau du séjour traite les mails arrivés et attribue, si le demandeur est en situation régulière, un rdv sous 3 semaines. Les autres situations demandent des traitements allongés.

Remarque : Des réponses plus précises sur les situations d'attente peuvent-elles être données ?

Réponse : Si la situation du demandeur est claire, une réponse précise est apportée. Pour toutes les situations plus complexes, la réponse est également plus complexe.

Remarque : Pour les détenus, la Direction des Etrangers (DEF) s'assure-t-elle de l'ouverture des droits ou non pour traiter les demandes ?

Réponse : La DEF est en contact régulier avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation et échange sur les situations. En cas de difficulté, il convient de faire remonter le questionnement.

Remarque : Il arrive que l'employeur ne reconnaisse pas les attestations dérogatoires d'un étranger dans l'attente de la délivrance d'un titre. Que faire ?

Réponse : Il convient de demander un récépissé lors de la prise de RDV. Il est tout à fait envisageable que l'employeur contacte la DEF pour s'assurer de la véracité des démarches engagées par les demandeurs d'emploi.

Le délai de renouvellement des titres est actuellement de 3 mois. Il est allongé lorsque des pièces sont manquantes pour constituer le dossier.

Il est important d'anticiper les demandes de titre avant qu'il ne soit périmé.

Remarque : L'accueil physique est-il réservé aux étrangers ?

Réponse : L'accueil physique a été restreint en préfecture mais concerne l'ensemble des usagers. Il se fait, depuis la crise sanitaire, uniquement sur rdv, même pour l'accueil au Point d'Accueil Numérique (PAN). Les téléprocédures sont aujourd'hui privilégiées pour un grand nombre de démarches. Un PAN spécifique sera dédié prochainement aux étrangers, avec un accompagnement.

3/ Actualités Direction des Collectivités Territoriales et de la Citoyenneté – Mme LE JOLIFF

→ diapos 14 à 15

Depuis la crise sanitaire, l'accueil est limité pour les demandes de titre et se fait quasi-exclusivement sur rdv.

Les procédures d'urgence pour les passeports sont très contrôlées par le ministère de l'Intérieur. Leur validité est d'un an.

Concernant les demandes de CNI au sein du centre pénitentiaire, le bureau s'y déplace environ 1 fois tous les 2 mois (réalisation de 10 à 12 CNI par an). Depuis l'arrivée de la nouvelle CNI-électronique, la remise est allongée car une prise d'empreinte est nécessaire. Les délais d'instruction peuvent être également allongés en raison de la fabrication et de l'acheminement de ces nouvelles cartes.

Des échanges réguliers avec le directeur de la prison et le SPIP permettent un traitement des demandes optimisé.

4/ Actualités de la démarche qualité en Préfecture – Mme LESCOAT

→ diapos 16 à 19

L'accueil du public et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État sont des priorités gouvernementales encore renforcées avec le lancement, en octobre 2017, du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

Le réseau des préfectures est engagé depuis 10 ans dans la démarche qualité. Dans ce cadre, la préfecture d'Ille-et-Vilaine a été labellisée « Marianne » en 2013, puis Qualipref 2.0 en novembre 2015.

Afin d'intégrer l'évolution de la relation à l'utilisateur induite par le **développement des téléprocédures** mises en œuvre dans le cadre de PPNG, Qualipref 2.0 est devenu **Qual-e-pref** en 2018. L'objectif du Ministère est la labellisation de 100 % des préfectures et sous-préfectures dotées d'un CERT avant l'été 2022.

En ce qui concerne l'Ille-et-Vilaine, il a été décidé de solliciter la labellisation pour décembre 2021 afin de maintenir la dynamique entretenue depuis plusieurs années en matière de qualité (cf. calendrier en PJ).

Le nouveau référentiel est composé de plusieurs modules.

- **Un module général et obligatoire : le module 1 «relation générale avec les usagers».** Il constitue un socle commun à l'ensemble des services d'engagements qui garantissent l'homogénéité de la qualité de la relation à l'utilisateur. Qual-e-pref introduit des engagements sur la mise à disposition de téléprocédures et de points numériques avec un accompagnement.

- 7 modules métiers *optionnels* qui reprennent les missions générales des préfectures. Le module 2 : délivrance des titres (hors titres étrangers) correspond à l'activité des CERT. Ce module revêt un caractère **obligatoire** pour la préfecture d'Ille-et-Vilaine dotée d'un CERT PC.

Une enquête satisfaction sur l'accueil (physique, téléphonique et internet) des usagers en préfecture a été menée en 2019-2020. Les résultats présentés en pièces jointes sont très satisfaisants.

5/ Actualités des structures France Services – M. BLET

→ **diapos 20 à 27**

Les grands principes du réseau France Service reposent sur 3 piliers :

- Une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents, les France Services, ou de services publics itinérants, les bus France Services.
- Une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement sur un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales (l'utilisateur ne doit pas être obligé de se rendre vers un autre guichet).
- Une qualité de service nettement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau (présence d'au moins 9 opérateurs nationaux).

Actuellement, 21 structures existent (dont 2 itinérantes). L'objectif est de passer à 30 lieux d'accueil en 2022. Des labellisations sont en cours concernant les sites de Liffré, Romillé et Chatillon-en-Vendelais.

Les opérateurs se tiennent physiquement à disposition des usagers mais les rdv peuvent aussi se tenir en visio. Le bouquet France Service s'étoffe et chaque structure construit ses partenariats au niveau local afin d'être au plus près des besoins des usagers.

3 cantons demeurent actuellement non couverts au niveau de l'Ille-et-Vilaine : Le Rheu, Melesse et Bruz. Des échanges sont en cours avec les acteurs locaux afin d'étudier de possibles créations. L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires encourage des créations.

6/ Courriers / Courriels de demandes d'informations générales

Les courriers types sont joints en pièces jointes, pour information.

Le prochain CLU se tiendra en 2022. Les bureaux de la préfecture demeurent à la disposition des membres du CLU pour tout renseignement complémentaire.

Pour le Préfet,
Le secrétaire général adjoint,



Matthieu BLET