

Affaire suivie par Mme Cécile DOISE
Tél. : 04.71.46.23.16 - Fax : 04.71.46.23.41
Courriel : cecile.doise@cantal.gouv.fr

Comité Local de Usagers de la Préfecture du Cantal

Réunion du 29 novembre 2021

Le Comité Local des Usagers de la Préfecture du Cantal s'est réuni le 29 novembre 2021, à 9h30 salle Jean Moulin à la Préfecture du Cantal. Participaient à cette réunion placée sous la présidence de M. Wahid FERCHICHE, secrétaire général :

- Mme Amélie DE SOUSA, sous-préfète de Mauriac,
- Mme Monique CABOUR, sous-préfète de Saint-Flour
- Mme Françoise CUSSAT, conseillère déléguée à la mairie d'Aurillac,
- Mme Cécile NICOLAS, directrice de 'association « France Terre d'Asile et du CADA d' Aurillac,
- Mme Marie CABANNE, inspectrice divisionnaire, représentant la DDFIP du Cantal,
- Mme Hélène VINCENT, représentant la DDT du Cantal,
- Mme Caroline FOSCHIA représentant la DDETSPP du Cantal
- M. Jean Luc BRUGIERE délégué départemental du Défenseur des droits
- M. Cédric DEROCHE, directeur du Secrétariat général départemental commune du Cantal (SGCD)
- M. Patrick GUERRIER, chef du service des finances, de l'immobilier et de la logistique au SGCD du Cantal
- Mme Violette IMBERT, animatrice de formation au SGCD du Cantal
- Mme Nadège CALENDINI, directrice de la DCLCT
- Mme Françoise DEVEZ, chef du pôle des proximités (PDP)
- M ; Frédéric BONAL, adjoint du chef du pôle des proximités
- Mme Florence FONTANA, chef du bureau des migrations et de l'intégration (BMI),
- Mme Marjorie LAPORTE, chef du service de la représentation de l'Etat et de la communication interministérielle (SRECI),
- Mme Cécile DOISE, chargée de mission Performance et responsable Qualité.

Étaient excusés :

- M. Bruno FAURE, président du Conseil départemental du Cantal
- M. Patrick ESCURE, président de la chambre d'agriculture du Cantal
- M. Jacky GAUTHIER délégué départemental du Défenseur des droits,
- M.Marius ROQUIER, délégué départemental de l'association des paralysés de France du Cantal

Les points qui suivent figuraient à l'ordre du jour de la réunion du Comité Local des Usagers :

- Présentation du bilan qualité 2020-2021
- Présentation des courriers/ courriel types
- Présentation de la mise en œuvre de la Carte Nationale d'Identité électronique (CNIE)
- Présentation de la mise en œuvre de la dématérialisation de certaines démarches concernant les étrangers
- Questions diverses

En introduction, M. le secrétaire général a informé les membres du CLU du changement du module optionnel retenu par la préfecture du Cantal dans le cadre de la labellisation Qual-e-pref. En effet, la préfecture du Cantal s'était initialement positionnée sur le module 4 « Relations avec les collectivités territoriales » mais en raison de fragilités d'effectifs rencontrées dans le bureau concerné et en raison de la crise sanitaire, elle a opté pour le module 7 « Communication de crise en cas d'évènement majeur » .

M. le secrétaire général a également remercié tous les membres participant au CLU car cette instance permet tant à l'administration qu'à ses partenaires d'aborder les problématiques liées à l'accueil et de faire remonter le cas échéant les demandes des usagers en la matière.

Le maintien de la qualité du service rendu reste bien entendu une priorité pour la préfecture du Cantal même si actuellement, une réflexion sur les modifications des modes de fonctionnement de la préfecture est menée afin de tenir compte des contraintes rencontrées par les services préfectoraux.

I – Présentation du bilan qualité 2020-2021

- Indicateurs 2020-2021

Les indicateurs portent sur les thématiques suivantes : l'accueil téléphonique, le site Internet des services de l'État et le réseaux sociaux, l'accueil au Point d'Accueil Numérique, les courriers/courriels et les relations avec les collectivités territoriales. Ils sont présentés sur la période comprenant l'année 2020 et le 1^{er} semestre 2021.

Thématique	Indicateurs	2020	S1 2021	Commentaires
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis (>90 %)	95 %	93 %	Taux supérieur à l'objectif national mais en baisse de 2 % par rapport à 2020
Site IDE et réseaux sociaux	Taux de mise à jour du site sous 72 heures(100 %)	100 %	100 %	Délai moyen de mise à jour : 1,03 jours identique au S1 2020 Ce délai montre la réactivité des services pour communiquer via le site.
	Taux de connexion au site (5 %)	21 %	16 %	Très bon taux de fréquentation même s'il est en baisse de 5 % par rapport à 2020 dont la moyenne était de 21% en raison du confinement.
	Taux d'engagements sur les réseaux sociaux (2%)	7 %	4 %	Taux d'engagement en baisse de 3 % par rapport à 2020 exceptionnel du fait du contexte sanitaire mais correspondant au double de l'objectif fixé démontrant une diffusion réactive de l'information fiable
Accueil au PAN	Nombre d'usagers au PAN	6 usagers par jour	6 usagers par jour	Fort besoin d'accompagnement des usagers sans équipement informatique ou en difficulté face aux démarches numériques .Le chiffre est stable
Courriels	Taux de réponse sous 5 jours (>80%)	100 %	100 %	
	Délai de réponse dans les 5 jours	1,4 jours	1,4 jours	Bonne réactivité des services dans les réponses apportées aux usagers. Chiffre identique à 2020

Globalement les cibles des indicateurs du module 1 sont largement atteintes et les résultats sont très satisfaisants.

Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse sous 5 jours aux courriels (> 80 %)	95 %		Pas de chiffre communiqué en raison de multiples absences au sein du BRCTE et de la priorité donnée au bon déroulement des échéances électorales de 2021.
	Taux de fixation de RV sous 4 jours (> 80 %)	100 %	100 %	Délai moyen de fixation de rendez-vous s'est amélioré passant de 1,4 jours au S1 2020 à 1,06 jours au S1 2021
	Taux de RV dans les 10 jours (> 80 %)	100 %	100 %	Délai moyen de la tenue du rendez-vous s'est amélioré passant de 5,7 jours au S1 2020 à 2,89 jours au S1 2021

- Résultats de l'enquête de satisfaction 2020

Dans le cadre de la démarche Qual-e-pref relative à l'accueil des usagers, une enquête de satisfaction auprès des usagers de la préfecture du Cantal a eu lieu en novembre 2020 afin de mesurer leur satisfaction et leurs attentes. Les premiers éléments d'analyse sont les suivants :

Accès à l'information

Avant de se déplacer en préfecture 70 % des usagers ont cherché à obtenir des informations par téléphone et 69 % via le site internet dont 19 % pour les horaires d'ouverture, 13 % pour une information sur une démarche et 39 % pour faire une démarche en ligne.

91 % des usagers ont été satisfait de l'accueil et de l'information téléphonique. 96 % des usagers ont pu nous joindre facilement, 100 % ont trouvé la personne qui leur a répondu courtoise, 96 % ont bien été renseignés par l'accueil téléphonique et 96 % d'entre eux ont été satisfaits des réponses données par le service compétent en cas de transfert.

Concernant le site Internet, 92 % des utilisateurs trouvent l'accès à l'information facile, 81 % ont trouvé l'information recherchée, 84 % estiment que les démarches et les pièces à fournir sont complètes sur le site et 90 % trouvent le téléchargement des documents facile.

Qualité de l'accueil en préfecture

61 % des usagers se déplacent en préfecture pour venir au Point d'Accueil Numérique (PAN), 16 % pour demander des informations générales et 8 % suite à une convocation en commission médicale.

Suite à un courrier ou courriel adressé à la préfecture 84 % des usagers sont satisfaits de la réponse obtenue. 89 % ont estimé le langage utilisé compréhensible

Lorsque nos usagers sont venus en préfecture, 97 % ont trouvé nos locaux propres et bien équipés, 90 % ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité et 100% ont souligné la courtoisie de l'agent d'accueil et 100 % ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.

A leur arrivée, 89 % d'entre eux ont facilement repéré le PAN. 50 % viennent au PAN car ils ont des difficultés à réaliser leur démarche numérique, 20 % viennent car ils ont des problèmes de connexion Internet, 15 % n'ont pas le matériel informatique à leur domicile et 15 % viennent pour un autre motif.

46 % viennent pour une démarche concernant les certificats d'immatriculation, 35 % pour les permis de conduire. Pour 100 % des utilisateurs du PAN, ils ont été reçus dans de bonnes conditions de manière courtoise et ont été satisfaits des informations données par le médiateur numérique.

Le taux de satisfaction de nos usagers vis-à-vis de l'accueil et du service à la préfecture s'élève à 95 %.

Enquête téléphonique auprès d'usagers ayant adressé un courriel à la préfecture

81 % ont accédé facilement au formulaire de contact sur le site Internet et 100 % ont reçu un accusé de réception leur indiquant à quel service leur demande avait été transmise. 90 % ont bien identifié le service compétent et 100 % ont reçu une réponse dans les 5 jours.

80 % ont été satisfaits des explications et des solutions apportées par l'administration et le taux de satisfaction s'élève à 90 %

Enquête auprès des collectivités territoriales

Les élus contactent la préfecture 70 % par téléphone, 23 % par courriel et 7 % se déplacent pour notamment le contrôle de légalité et budgétaire (28 %) et les dotations et subventions (25%)

84 % ont pu joindre facilement les services, 100 % ont trouvé l'accueil courtois et 95 % estiment avoir bien été informés ce qui donne un taux global de satisfaction de 92 %

Sur le site Internet, 90 % des élus trouvent l'information accessible, 93 % trouvent que les informations mises en ligne sont complètes et 89 % trouvent facile de télécharger les documents.

Concernant les réponses aux courriers et courriels 88 % ont trouvés que les renseignements fournis étaient complets et 88 % ont estimés que les courriers et courriels étaient rédigés dans des termes compréhensibles .

97 % des élus sont satisfaits de l'accueil et des prestations de la préfecture.

M. le Secrétaire général souligne que le nombre d'appels et de courriels est en constante augmentation, ce qu'a aussi constaté Mme CUSSAT pour la mairie d'Aurillac.

Elle indique que les relations entre sa mairie et la préfecture sont excellentes et que les motifs de plainte des usagers concernent surtout les démarches des cartes grises via l'applicatif national de l'ANTS (beaucoup de lenteur ou de retard, impossibilité de joindre le service national...).

Mme DEVEZ, chef du PDP rappelle que les services dédiés aux cartes grises en préfecture ont fermé en 2017 et que désormais les démarches sont dématérialisées via le site de l'ANTS. D'ailleurs, certains usagers ne savent toujours pas que la préfecture n'est plus compétente en la matière. Concernant les certificats de cession de véhicules, les usagers peuvent être orientés vers les Maisons France Services.

Les lenteurs existent et le Point d'Accueil Numérique (PAN) est une solution pour aider l'utilisateur en difficulté pour réaliser sa démarche à titre gratuit. Toutefois, il faut être vigilant car il existe sur Internet des sites payants pour faire sa carte grise et qui induisent parfois en erreur l'utilisateur qui pense avoir à faire avec un site institutionnel ce qui n'est pas le cas.

Mme CALENDINI, directrice de la DCLCT, rappelle que les habilitations des professionnels de l'automobile sont délivrées par la préfecture et qu'elles peuvent être remises en question lors d'un contrôle en cas de non respect de leurs obligations professionnelles. En outre, les professionnels du commerce automobile peuvent également faire payer leur prestation de service pour faire établir la carte grise de leurs clients.

Mme DEVEZ indique qu'un PAN est mis à disposition à la préfecture du Cantal ainsi que dans chaque sous-préfecture. Le PAN fonctionne sur rendez-vous mais parfois l'agent d'accueil au standard donne une information à l'utilisateur qui débloque ainsi sa situation sans se déplacer en préfecture. Enfin, les médiateurs numériques constatent qu'une fois que les usagers ont fait une fois la manipulation au PAN, ces derniers savent ensuite réaliser leurs démarches en autonomie.

Présentation du module 7 « Communication en cas d'évènement majeur »

La préparation et la gestion de crise sont des missions essentielles et complexes assurées par le cabinet en préfecture. La communication d'urgence est pilotée par le service de la représentation de l'État et de la communication interministérielle sous l'autorité du préfet.

Un évènement majeur se définit comme tout évènement nécessitant l'activation du centre opérationnel départemental (COD).

Ce module est composé de quatre engagements

- l'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j et 24/24h
- en moins d'une heure après l'activation du COD, nous assurons l'information factuelles des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information (contact avec les élus, contact avec la presse, site Internet, réseaux sociaux)
- des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- en cas de besoin nous activons la cellule d'information du public (CIP) sur ordre du préfet.

Mme LAPORTE chef du SRECI indique que le choix du module 7 va permettre de formaliser certaines pratiques entre les services sur la gestion de crise et la communication de crise, l'objectif étant d'être encore plus proche des citoyens en apportant une information fiable et de qualité sur le déroulement de l'évènement majeur.

II – Présentation des courriers/ courriel types

Les documents types présentés ont été les suivants (ci-joints en annexe) :

- courriel de rendez-vous pour un renouvellement d'un titre de séjour
- courriel de rendez-vous pour un retrait en préfecture d'un titre de séjour
- courrier relatif à une demande d'attestation préfectorale d'aptitude physique à la conduite des taxis
- courrier d'information relatif aux certificats d'immatriculation de véhicules

Ces documents n'ont fait l'objet d'aucune observation de la part des participants sauf le dernier où Mme CABOUR, sous-préfète de Saint-Flour a remarqué que le document ne mentionnait que le nom du service (« Pôle des proximités) et pas le nom d'un agent gestionnaire. Mme DEVEZ a indiqué au CLU que cette mention serait rajoutée.

III – Présentation de la mise en œuvre de la Carte d'Identité Nationale électronique (CNle)

(Voir documents en annexe)

Mme DEVEZ présente la CNle, mise en œuvre depuis le 28 juin 2021. Ce titre sera plus pratique, plus sécurisé et plus innovant que l'ancienne CNI.

Plus pratique, la nouvelle CNle aura le format d'une carte bancaire ou d'un nouveau permis de conduire et sera plus robuste. Elle permet d'indiquer les deux adresses des parents notamment pour les enfants en résidence alternée. Elle contient un cachet électronique visible et des éléments en relief pour les personnes malvoyantes leur permettant de différencier deux cartes de même format.

Plus sécurisée, cette carte contient une puce hautement sécurisée et deux empreintes digitales de son titulaire pour répondre à des problèmes de falsification de titres.

Plus innovante, cette carte a des bords transparents et un dispositif holographique de nouvelle génération protégeant la photographie de son titulaire.

Actuellement, la CNI est valable 15 ans pour les adultes et 10 ans pour les mineurs. La nouvelle CNI sera valable 10 ans pour tout le monde.

Pour l'obtenir, il faut accomplir les mêmes démarches qu'auparavant à savoir déposer une demande en mairie disposant d'un dispositif de recueil de données (soit 9 communes dans le département du Cantal) avec une prise d'empreintes digitales. La seule différence est que les empreintes digitales de l'utilisateur sont reprises lors du retrait du titre.

Mme DEVEZ indique que toutes les communes dans le Cantal reçoivent les usagers sur rendez-vous et que les délais de rendez-vous sont très courts (parfois dès le lendemain pour certaines communes) ainsi que les délais concernant la délivrance du titre (environ 14 jours).

IV – Présentation de la mise en œuvre de la dématérialisation de certaines démarches concernant les étrangers

(Voir documents en annexe)

Mme FONTANA, chef du BMI présente la dématérialisation de certaines démarches concernant les étrangers mise en œuvre depuis le 1^{er} novembre 2021.

L'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) a pour objectif de dématérialiser les démarches suivantes :

- les demandes de naturalisations
- les demandes d'autorisation de travail
- la validation des visas de long séjour valant titre de séjour (VLS-TS)
- les demandes de titres de séjour « étudiant », « passeport talent » et « visiteur »
- les demandes de changement d'adresse et duplicatas.

Ces démarches s'effectuent à partir de l'adresse suivante : <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr>

La dématérialisation, qui se poursuivra jusqu'à fin 2022, concerne aujourd'hui que les démarches citées ci-dessus car elles nécessitent la récupération des éléments biométriques de l'utilisateur étranger dans la base de données constituée lors du dépôt de la première demande.

Afin d'accompagner les usagers étrangers dans la réalisation de leurs démarches, le dispositif e-EMERAUDE (e-mission d'écoute, de renseignement et d'appui aux démarches étrangers) a été mis en place depuis le 1^{er} novembre 2021

- En premier lieu, l'utilisateur est invité à contacter le **Centre de Contact Citoyen (CCC)** de l'ANTS au **0806 001 620**

- Si ses difficultés persistent, l'utilisateur pourra appeler la **préfecture du Cantal** au **04 71 46 23 00** en se munissant au préalable de son titre en cours de validité pour communiquer les informations utiles qui lui seront demandées.

- Un rendez-vous pourra alors être fixé à l'utilisateur (le mardi après-midi) au PAN de la préfecture ou un agent l'accompagnera dans ses démarches sans se substituer à lui

M. le Secrétaire général précise que cette dématérialisation des démarches administratives vers une plateforme permettra au service de se recentrer sur la thématique de l'éloignement.

V – Questions diverses

M. BRUGIERE, Délégué du Défenseur des Droits précise qu'il n'a pas de demande à propos de la thématique « Etrangers ». Concernant les démarches via le site de l'ANTS, quelques requêtes lui étaient remontées mais leur nombre diminue.

M. BRUGIERE demande si le PAN est ouvert sur l'ensemble des plages horaires d'ouverture de la préfecture.

Mme DEVEZ lui répond que l'accueil au PAN se fait sur rendez-vous mais que son ouverture correspond aux amplitudes horaires de la préfecture.

Mme CALENDINI informe les membres du CLU qu'à compter de janvier 2022 le PAN ne sera ouvert que les matins car il a été constaté une baisse du nombre de rendez-vous et que tous pourront être calés le matin. Jusqu'à présent un usager pouvait être accueilli au PAN s'il se présentait à la préfecture sans rendez-vous et que le PAN était disponible mais qu'à partir de janvier l'accueil PAN se fera exclusivement sur rendez-vous.

M. le Secrétaire général explique aussi qu'au regard des contraintes de la préfecture et pour maintenir une qualité de service acceptable il est envisagé de restreindre les horaires d'accueil de la préfecture. En outre, les missions d'accueil et de standard téléphonique seront transférées de la préfecture au SGCD début janvier 2022.

Mme DE SOUSA, sous-préfète de Mauriac indique qu'il n'y a pas de tension en sous-préfecture et qu'une personne est identifiée pour le PAN mais que la mission est mutualisée entre plusieurs agents.

Mme CABOUR, sous-préfète de Saint-Flour ajoute qu'il n'y a pas de pression non plus dans sa sous-préfecture. L'usager n'est accueilli que sur rendez-vous et deux agents tournent sur cette mission.

Mme NICOLAS, directrice du CADA d'Aurillac, précise que l'accès au numérique n'est pas facile et que le CADA va accompagner les étrangers dans leurs démarches et demande si les titres des demandeurs d'asile seront prochainement concernés par la dématérialisation.

Mme FONTANA lui répond que cela n'est pas prévu car pour ce type de procédure, on ne peut pas récupérer les données biométriques nécessaires à la délivrance du titre.

Mme NICOLAS demande ce qu'il en est pour les récépissés étrangers.

Mme FONTANA lui indique que cela sera possible pour le renouvellement de récépissés et que le BMI assistera les usagers étrangers dans leurs démarches.

M. le Secrétaire général lève la séance à 10h45.

07 DEC. 2021

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général



Wahid FERCHICHE

