



**Compte-rendu
Comité local des usagers du vendredi 26 novembre 2021**

Affaire suivie par : Maud HARMAND

tél : 05 59 98 25 49

maud.harmand@pyrenees-atlantiques.gouv.fr

Président :

M. Eddie BOUTTERA	Secrétaire général
-------------------	--------------------

Participants :

Mme Pascale CARRERE	Représentante de la Fédération départementale des familles rurales
M. Georges MOULIÉ	Président de la confédération syndicale des familles Pau-Béarn
Mme Dominique LE GOFF	Représentante de la CIMADE, collectif pour le respect des droits des étrangers
M. Dominique LAGRANGE	Directeur de la MDPH64-maison départementale des personnes handicapées
M. Alain SANZ	Président de l'Association des Maires des Pyrénées-Atlantiques
Mme Stéphanie LÉCOT	Cheffe du Secrétariat général aux affaires départementales à la préfecture
Mme Sylvie FACHE-MICHEL	Adjointe au chef du bureau des étrangers et de la nationalité
Mme Joëlle CAZET	Cheffe du pôle des relations avec les usagers
M. Yannis BALIROS	Médiateur du point numérique à la préfecture
Mme Élodie GOFFETTE	Référente qualité
Mme Maud HARMAND	Assistante administrative du secrétariat général aux affaires départementales

Absents :

Mme Aline DUPEYRON	Déléguée territoriale du défenseur des droits
M. Michel TRUCHON	Président de l'association « UFC que choisir »
Mme Inbar ZINCK	Directrice de l'Association des Maires des Pyrénées-Atlantiques
Représentant	Représentant d'APF France handicap – délégation du Béarn
Mme Brigitte CANAC	Directrice du Secrétariat général commun des Pyrénées-Atlantiques
Mme Lucie BOISELLE	Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle
M. Pascal LABANDIBAR	Chef du service de l'informatique et de la téléphonie – Secrétariat général commun

M. le Secrétaire général ouvre la séance, expose l'ordre du jour et propose un tour de table des présentations. Il souligne la création du Secrétariat Général Commun départemental le 1^{er} janvier 2021.

1 – Bilan qualité et démarche Qual.e.pref

1-1 – Présentation de la démarche Qual.e.pref

Mme Goffette présente le label « Qual-e-pref » du ministère de l'Intérieur qui intègre les dernières réformes en matière de dématérialisation. Elle précise que cette labellisation fera l'objet d'un audit par la société indépendante SOCOTEC à l'été 2022.

Le référentiel Qual-e-pref comprend un module obligatoire sur la relation générale avec les usagers, comportant 20 engagements et 69 sous-engagements. La préfecture des Pyrénées-Atlantiques a également choisi le module complémentaire relatif à la communication d'urgence en cas d'événement majeur qui comprend 4 engagements et 12 sous-engagements.

L'adresse courriel dédiée pref-labellisation@pyrenees-atlantiques.gouv.fr a été créé pour faciliter la participation de l'ensemble des agents à la démarche.

1-2 – Retour sur les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire pour l'accueil des usagers

Mme Goffette projette des photos illustrant les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire : matérialisation des espaces de circulation et d'attente par des barrières, marquages au sol, installation d'un barnum devant l'entrée 3 pour le pré-accueil des étrangers, installation de distributeurs de gel hydroalcoolique, port du masque obligatoire, plexiglas de protection aux guichets, condamnation de sièges dans la salle d'attente, incitation à privilégier pour les démarches dématérialisées.

Elle précise que la préfecture des Pyrénées-Atlantiques continue d'accueillir les usagers sans rendez-vous.

M. Moulié souligne favorablement le contrôle mis en place au portail d'entrée par un agent de sécurité dans le cadre de Vigipirate.

1-3 – Résultats des enquêtes de satisfaction

- une enquête de satisfaction a été menée auprès de 204 usagers en juin 2021
- au point d'accès numérique (PAN), la satisfaction des usagers est mesurée de façon continue

Mme Goffette affiche le bilan des enquêtes de satisfaction en soulignant les points positifs relevés par les usagers de la préfecture : courtoisie, langage compréhensible, écoute active, confort de l'espace accueil, accès facile aux informations recherchées, accès pratique pour les personnes à mobilité réduite (travaux réalisés sur la rampe d'accès), bonne expérience de navigation sur le site internet. L'avis de la très grande majorité des usagers est positif : près de 100 % sur l'accompagnement reçu au point d'accès numérique, 96,1 % sur l'ensemble des services d'accueil.

L'enquête a permis de dégager des axes d'amélioration et des actions sont en cours afin de rendre plus clairs les horaires affichés, rationaliser la présentation des informations délivrées sur le site Internet pour faciliter la navigation des usagers et mieux identifier le public prioritaire. Mme Goffette indique également qu'une meilleure promotion du serveur vocal national « 3400 » et du site internet encouragera les usagers à se renseigner en amont pour éviter les déplacements inutiles (usager venant sans le bon document par exemple)

M. Moulié demande s'il serait possible de recevoir un résumé des arrêtés publiés de manière hebdomadaire ou autre.

M. Bouttera revient sur l'accueil sans rendez-vous des usagers étrangers. Il explique que ne pas privilégier le système de rendez-vous permet de ne pas perdre de créneau pour cause de rendez-vous annulé. Des queues d'attente peuvent cependant se former.

1.4 – Évolution des flux

Mme Goffette projette un diagramme qui illustre l'évolution de l'affluence depuis 2020 : le nombre d'utilisateurs reçus a baissé de près de 50 % en 2021 par rapport à 2019, notamment les utilisateurs étrangers qui représentent la très grande majorité des utilisateurs reçus. Cette tendance devrait se poursuivre compte-tenu du déploiement progressif de l'ANEF¹ qui a pour objectif de dématérialiser toutes les démarches concernant les étrangers en France.

A contrario, les utilisateurs viennent de plus en plus nombreux au point d'accueil numérique : +61 % en 2021 par rapport à 2019. Cela indique que le besoin en accompagnement reste fort, la majorité des utilisateurs étant en situation de fragilité numérique.

La préfecture reste mobilisée pour répondre à ce besoin.

1.5 – Indicateurs qualité

Les indicateurs

- Taux d'appels décrochés : la préfecture des Pyrénées-Atlantiques dépasse la cible (90%) depuis le quatrième trimestre 2020.
- Taux de connexion au site Internet : les résultats sont largement supérieurs à la cible (5%) sur toute la période observée (2020 - 2021)
- Taux d'engagement sur les réseaux sociaux : les résultats sont très supérieurs à la cible (2%) sur toute la période, ce qui montre que les utilisateurs interagissent avec nos publications
- Taux des mises à jour internet dans un délai de 3 jours ouvrés : 100 % des mises à jour du site sont réalisés dans les délais impartis.

2 – Organisation des missions relatives à l'accompagnement numérique des utilisateurs

2.1 – Cartographie départementale des points d'accès numériques, espaces numériques, MSAP², espaces France services

M. Bouttera indique que 50 espaces numériques sont déployés sur le département. Les MSAP disparaîtront le 31 décembre 2021 tandis que 20 Espaces France Services seront ouverts au public en janvier 2022. L'objectif dans les Pyrénées-Atlantiques sera d'atteindre 27 espaces France Services.

2.2 – PAN-ANTS³ : rappel des services proposés et sur l'animation du réseau des médiateurs numériques

En tant que référent numérique, Mme Cazet accompagne les médiateurs numériques et anime le réseau départemental. À ce titre, elle assure :

- l'organisation de formations préparées par le ministère de l'Intérieur
- l'organisation d'une réunion annuelle de bilan
- la transmission de l'actualité relative à l'ANTS

Sur ce dernier point, Mme Cazet indique que les difficultés liées à la création du nouveau portail de l'ANTS devraient être levées d'ici à 2022.

Des actions d'animation sont prévues en 2022 :

- une journée « portes ouvertes » en préfecture pour découvrir le fonctionnement du point d'accès numérique
- un lexique de simplification du langage ANTS
- un guide des situations complexes
- la création d'une formation sur la réglementation des permis de conduire et des certificats d'immatriculation
- l'organisation d'une formation du ministère de l'Intérieur sur la relation agent/utilisateur

1 Administration numérique des étrangers en France

2 Maisons de services au public

3 Agence nationale des titres sécurisés

2.3 – Modalités actuelles d'accueil des usagers étrangers

Sur le périmètre de la préfecture et de la sous-préfecture de Bayonne, 17 718 usagers ont été reçus en 2020 contre 28 355 en 2019.

La préfecture des Pyrénées-Atlantiques est une des rares préfectures de France à avoir décidé de maintenir l'accueil sans rendez-vous sauf pour certaines démarches⁴, avec des créneaux horaires différenciés par type de démarche.

Le matin les usagers peuvent déposer leur carte de séjour et l'après-midi retirer leur titre de séjour. Des rendez-vous sont cependant donnés pour les situations particulières comme les mineurs non accompagnés, les admissions au séjour pour les motifs de santé, les régularisations ou les dossiers nécessitant une instruction plus complexes.

La fréquentation est en moyenne de 70 usagers par jour et le temps d'attente moyen pour les dépôts de demande de titres varie entre 1 heure et 1 heure 30. Le temps d'attente pour les autres services ne dépasse pas 15 minutes environ.

2.4 – Présentation de l'ANEF : principes de la démarche, calendrier

Afin de moderniser la relation à l'utilisateur et d'améliorer les conditions d'accueil, les demandes de titre pour les étrangers vont progressivement s'effectuer directement en ligne. Un seul déplacement physique restera nécessaire pour la remise du titre.

Le déploiement de l'ANEF a débuté en février 2019 et s'achèvera fin 2022.

La digitalisation concerne notamment les visas en séjour, qui représentent 10 % de la volumétrie des titres des étrangers, les demandes de titre de séjour pour les étudiants, les autorisations de travail ou les passeports talents. Cela correspond à un transfert de 48 % de la volumétrie des titres.

Les titres de séjour dits « classiques » ne sont pas encore dématérialisés, ils correspondent souvent à des situations plus complexes.

2.5 – Création d'un PAN dédié e-MERAUDE

Cette évolution majeure peut être un frein pour les personnes en situation d'illectronisme. C'est pourquoi un accompagnement sur un point d'accueil numérique spécifique est mis en place à la préfecture.

Si l'objectif est de rationaliser le travail, M. Bouttera souligne qu'il ne s'agit pas de déshumaniser les relations et qu'une présence au guichet restera indispensable pour les situations complexes.

Mme Fache-Michel explique que ce Point d'accueil numérique dédié dit « e-MERAUDE » est déjà en place. Il est ouvert 23 heures par semaine et 98 personnes y ont été reçues en un mois.

M. Bouttera souligne la sensibilité des dossiers traités par le bureau des étrangers et de la nationalité, nécessitant habileté et sérénité.

Il ajoute que, suite à certaines incivilités, des barrières en plexiglas ont été installées pour la protection des agents.

3 – Délivrance des CNI et passeports

3.1 – Résultat des enquêtes sur les délais en mairie

Mme Goffette explique qu'à ce jour, 39 dispositifs de recueil pour les demandes de CNI⁵ et de passeport sont déployés dans 29 mairies du département. L'installation d'un dispositif de recueil est actuellement en cours à la mairie de Billère.

Depuis mars 2019, une enquête trimestrielle est réalisée par la préfecture auprès des mairies équipées pour mesurer les délais de rendez-vous proposés aux usagers.

4 Mineurs non accompagnés ; admissions séjour pour « motifs de santé » ; régularisations ; salariés en mission ; instructions complexes

5 Carte nationale d'identité

Les délais sont en baisse depuis le mois de juin 2020. Cependant, la relance des flux et la reprise de la circulation des personnes a généré une hausse des demandes sur le 2d semestre 2021.

Le délai moyen départemental pour obtenir un rendez-vous est actuellement d'un mois.

M. Bouttera précise que les dispositifs de recueil sont parfois sous-utilisés par les mairies en raison d'un manque de personnel.

M. Moulié souligne que des usagers d'autres départements prennent parfois rendez-vous dans les mairies des Pyrénées-Atlantiques.

En effet, toute demande d'un usager doit être prise en compte, quel que soit son lieu de résidence.

4 – Questions diverses

M. Moulié demande s'il existe un panneau de signalisation pour indiquer où se trouve la DDETS à la cité administrative. En effet, il n'a pas pu trouver sur les lieux le panneau indiquant cette direction.

5 – Visite de l'espace accueil

Les membres du CLU sont invités à visiter l'espace accueil de la préfecture après la clôture de la séance.

M. Bouttera remercie l'ensemble des participants pour leurs interventions et les fructueux échanges puis lève la séance.

Le préfet,
Pour le préfet et par délégation,
Le secrétaire général,

SIGNÉ

Eddie BOUTTERA