



**Compte-rendu
Comité local des usagers du jeudi 25 août 2022**

Affaire suivie par : Élodie GOFFETTE
tél : 05 59 98 23 38
elodie.goffette@pyrenees-atlantiques.gouv.fr

Pau, le 26 août 2022

Président :

M. Martin LESAGE	Secrétaire général de la préfecture
------------------	-------------------------------------

Participants :

Mme Pascale CARRÈRE	Représentante de la Fédération départementale des familles rurales
Mme Inbar ZINCK	Directrice de l'Association des Maires des Pyrénées-Atlantiques
M. Jean-Yves COURRÈGES	Maire de Serres-Castet – Représentant de l'Association des Maires des Pyrénées-Atlantiques
Mme Claire DIDOT	Députée territoriale du défenseur des droits
Mme Brigitte CANAC	Directrice du secrétariat général commun des Pyrénées-Atlantiques (SGCD64)
Mme Stéphanie LÉCOT	Cheffe du secrétariat général aux affaires départementales – préfecture
Mme Joëlle CAZET	Cheffe du pôle des relations avec les usagers – SGCD64
M. Théodore MARTIN-LABICHE	Stagiaire INSP – préfecture
Mme Élodie GOFFETTE	Référente qualité – secrétariat général aux affaires départementales – préfecture

Absents/excusés :

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. Michel TRUCHON	Président de l'association « UFC que choisir »
M. Dominique LAGRANGE	Directeur de la MDPH64 – maison départementale des personnes handicapées
Représentant	Représentant d'APF France handicap – délégation du Béarn
Mme Lucie BOISELLE	Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle – préfecture
M. Pascal LABANDIBAR	Chef du service de l'informatique et de la téléphonie – SGCD64

M. le secrétaire général ouvre la séance, expose l'ordre du jour en indiquant que l'actualité est dense en matière de relations avec les usagers. Il annonce qu'un point sera fait notamment sur les indicateurs de qualité de l'accueil qui sont pleinement intégrés dans notre approche. Il rappelle que nous sommes à l'écoute de toutes les remarques et suggestions qui pourraient être formulées pour nous aider à améliorer la qualité de notre accueil des usagers.

Il propose un tour de table des présentations, puis commence l'examen de l'ordre du jour.

I – Approbation du compte-rendu de la réunion du CLU¹ du 26 novembre 2021

Les membres n'ont pas de remarque à formuler, le compte-rendu est adopté.

M. LESAGE rappelle que les compte-rendus sont consultables sur le site internet de la préfecture².

II – Bilan qualité

2.1 – Rappel de la démarche Qual.e.pref

Mme GOFFETTE rappelle les objectifs de Qual.e.pref et signale que l'audit de labellisation conduit par SOCOTEC est programmé le vendredi 30 septembre 2022.

2.2 – Résultats des enquêtes de satisfaction

Mme GOFFETTE explique que les enquêtes sont réalisées :

- **de façon continue**
 - au point d'accès numérique (PAN) dédié aux démarches de l'ANTS³
 - ainsi qu'au PAN e-MERAUDE⁴ dédié aux démarches des étrangers et mis en place depuis le déploiement de l'ANEF⁵,
- **annuellement**, auprès de l'ensemble des usagers ; pour 2022 l'enquête a été menée auprès de 66 usagers du 25 juillet au 23 août 2022.

Elle précise que pour les 2 PAN, les résultats continuent d'être très positifs, et que plusieurs points positifs sont également ressortis de l'enquête annuelle 2022.

2.3 – Évolution des flux

Mme GOFFETTE présente les résultats et indique que depuis 2020, le nombre d'usagers reçus à la préfecture est en diminution, excepté pour le PAN ANTS (l'affluence au PAN e-MERAUDE n'est mesurée que depuis février 2022) sur lequel le besoin d'accompagnement est fort.

Plusieurs facteurs contribuent à ce constat :

– le nombre de demandes de titres reste stable ; c'est donc surtout la fréquence des déplacements des usagers étrangers qui est en nette diminution : auparavant, un usager étranger pouvait être amené à se

1 Comité local des usagers

2 lien : <https://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures/Notre-demarche-qualite/Qual.e.pref/A-votre-ecoute-pour-progresser>

3 Agence nationale des titres sécurisés

4 e-mission d'écoute, de renseignement et d'appui aux démarches étrangers

5 Administration numérique des étrangers en France

déplacer plusieurs fois pour une même démarche alors qu'aujourd'hui, un seul déplacement est souvent suffisant,

– la dématérialisation des procédures depuis le lancement de l'ANEF : M. LAVIGNE du CADET précise que depuis son ouverture en novembre 2021, 1300 usagers étrangers y ont été reçus. Il confirme que cette tendance devrait se poursuivre au fur et à mesure du déploiement de l'ANEF, notamment sur les titres de séjour (prévu à compter du 1^{er} trimestre 2023).

Mme GOFFETTE présente ensuite les profils des usagers du PAN ANTS puis du PAN e-MERAUDE. Elle fait remarquer que, s'agissant du PAN ANTS, 39 % des usagers reçus ne sont ni en situation d'illectronisme, ni en déficit de matériel informatique : ces usagers sont majoritairement ceux ayant des dossiers plus complexes, ou confrontés à une difficulté technique qu'ils n'arrivent pas à résoudre seuls (par exemple un dysfonctionnement de l'outil ANTS).

Mme CARRÈRE indique que ce même constat a été remonté à Familles rurales ; Mme ZINCK et M. COURRÈGE font la même observation au titre des structures France services.

Toutes demandes confondues, l'accompagnement ou l'intervention des médiateurs numériques permet de faire aboutir la transaction dans 83 % des cas.

Mme CARRÈRE demande si le taux indiqué correspond au résultat enregistré après la 1^{re} visite.

Mme GOFFETTE répond qu'il s'agit du résultat global, toutes visites confondues, mais que la majorité des usagers n'ont pas à revenir une seconde fois (sauf en cas de pièce manquante ou en cas de dysfonctionnement de l'outil).

Mme CARRÈRE demande à quoi correspond l'expression « démarche aboutie ».

Mme GOFFETTE indique qu'il s'agit des transactions qui ont pu être menées à leur terme sur le site internet de l'ANTS, afin qu'elles puissent donner lieu à une instruction puis à la délivrance du titre.

M. LAVIGNE ajoute que sur le PAN e-MERAUDE, les transactions aboutissent dans la majeure partie des cas, rendant possible l'instruction du dossier puis la délivrance du titre. Dans les cas plus rares où un dysfonctionnement de l'application survient, l'utilisateur est invité à déposer un dossier « papier » conformément aux instructions de la DGEF⁶.

Mme GOFFETTE souligne les améliorations techniques que l'ANTS a réalisées sur son site.

Mme CAZET ajoute que c'est le référent numérique de la préfecture qui est chargé d'assurer le lien entre l'utilisateur et l'ANTS.

M. CARRÈRE évoque les délais de rendez-vous en mairie pour les demandes de CNI⁷ ou de passeport, car ils se sont fortement dégradés. Il demande si l'accueil au point numérique est toujours sans rendez-vous à la préfecture et s'il y a des files d'attente importantes. M. LESAGE indique que ce volet ne concerne pas les PAN, car les préfectures ne traitent plus les demandes de CNI ni de passeport, mais uniquement le cas particulier des passeports d'urgence. Cette compétence a en effet été transférée aux communes⁸. Il ajoute que, concernant les délais de rendez-vous pour les demandes de CNI et de passeport, plusieurs réunions ont été organisées notamment avec l'association des maires.

Mme ZINCK demande pourquoi ce sujet n'a pas été inscrit à l'ordre du jour cette année alors qu'il l'avait été l'année dernière. Mme GOFFETTE précise que cette année, la présentation est surtout centrée autour de la démarche Qual.e.pref.

Mme ZINCK considère que la démarche Qual.e.pref est intéressante et pourrait être proposée aux structures France services ou aux collectivités auxquelles un dispositif de recueil a été attribué. Elle ajoute que les mairies étant devenues « guichet unique », cette démarche pourrait être un réel appui aux secrétaires de mairies notamment sur le volet de la dématérialisation des procédures et de l'accueil des usagers.

M. LESAGE prend bonne note de la remarque de Mme ZINCK et indique que les structures France services sont plutôt suivies dans le cadre du CLCT⁹ et que l'ANCT¹⁰ a développé des outils de reporting

6 Direction générale des étrangers en France (direction du ministère de l'Intérieur)

7 Carte nationale d'identité

8 Depuis 2017

9 Comité local de cohésion territoriale

10 Agence nationale de la cohésion des territoires

notamment sur le volet de la qualité. Il propose qu'un retour d'informations soit proposé lors de la prochaine séance du CLCT.

Il ajoute que les usagers des France services sont globalement satisfaits.

Il précise que les éléments présentés aujourd'hui concernent les PAN en préfecture et ne relèvent pas tout à fait du même champ que les France services, même s'il y a un « cœur de métier » commun comme les procédures ANTS. Ce besoin d'accompagnement des usagers est indéniable tant en préfecture que dans les France services, ce qui nécessite un effort supplémentaire pour une minorité d'usagers qui, sinon, n'auraient pas un accès plein et entier au service public.

Mme GOFFETTE présente ensuite le profil des usagers du PAN e-MERAUDE. Pour ces usagers, les difficultés de compréhension du français peuvent se conjuguer avec l'illectronisme et le défaut de matériel.

Mme GOFFETTE ajoute que la liste des procédures dématérialisées est amené à évoluer selon le calendrier de déploiement de l'ANEF.

La majorité (60%) des demandes d'accompagnement a concerné les DCEM¹¹ et les TVE¹² ; à ce propos, M. LAVIGNE du CADET indique qu'un pic des demandes est intervenu à la veille des vacances estivales.

2.4 – Indicateurs qualité

Mme GOFFETTE présente les résultats des indicateurs qualité et précise qu'ils sont suivis dans le cadre de la démarche Qual.e.pref.

Certains indicateurs sont suivis depuis le début de l'année (taux de mise à jour du SVI¹³, taux de mise à jour de l'affichage physique) ou depuis l'installation en juin 2022 du nouvel outil de gestion des courriels e-usagers V2.

Tous les indicateurs présentent des résultats meilleurs que la cible.

Mme GOFFETTE précise que les usagers passent aujourd'hui par le courriel pour les demandes portant sur des informations générales (ou à la marge les suggestions ou réclamations) ; nous ne recevons plus de courrier de demande d'information générale ni de réclamation ou suggestion.

2.5 – Présentation des modèles de réponse-type (courriers et courriels)

Mme GOFFETTE présente ensuite les modèles réalisés dans le cadre de la démarche Qual.e.pref et précise qu'ils sont à la disposition des agents de la préfecture, notamment des agents du pôle accueil et du bureau des étrangers.

Mme GOFFETTE ajoute que ces documents ont été réalisés dans le respect de la charte graphique en vigueur et que seuls les noms des services sont renseignés, car les agents répondants ont souhaité conserver l'anonymat.

Les modèles de courriel sont intégrés à la nouvelle application e-usagers V2.

Les modèles présentés n'appellent pas de remarque de la part des membres du CLU présents.

2.6 – Présentation de e-usagers V2

Mme GOFFETTE présente ensuite cette nouvelle application développée pour répondre aux exigences du référentiel Qual.e.pref ainsi que les accusés automatiques (AR général + AR délai de réponse d'attente).

11 Document dfe circulation pour étranger mineur

12 Titre de voyage pour étranger

13 Serveur vocal interactif

Elle ajoute que le formulaire « contact » du site internet des services de l'État dans le département a été remanié pour être plus opérationnel.

Pour conclure sur le chapitre relatif à l'accompagnement numérique et à l'accompagnement des usagers, M. LESAGE souligne qu'ils font l'objet d'un contrôle qualité formalisé permettant un suivi fin et la mise en place de mesures correctives si besoin.

3 – Accompagnement numérique des usagers

3.1 – Expérimentation PAN+

M. MARTIN-LABICHE présente l'expérimentation « point d'accueil numérique + » qui cherche à mieux répondre aux besoins des usagers en rupture avec le numérique, d'une part, et de ceux confrontés à un problème complexe lors de l'accomplissement d'une démarche, d'autre part.

Cette expérimentation concerne 4 sites : Chalon-sur-Saône, Lille, Evry-Courcouronnes et Pau.

M. MARTIN-LABICHE indique qu'il s'agit de chercher à mieux accompagner les usagers des 2 PAN grâce à un accueil élargi et unifié. La réflexion est menée autour de 3 axes principaux :

- le **périmètre** d'action, c'est-à-dire le périmètre des téléprocédures : seront couvertes toutes les téléprocédures proposées par la préfecture, quelle que soit leur catégorie (non seulement celles déjà couvertes de l'ANTS mais également les procurations électorales, les manifestations sportives, les associations, les médailles, etc.),
- la **professionnalisation** des médiateurs numériques de la préfecture : un agent contractuel a été recruté pour piloter le PAN augmenté et coordonner les volontaires du service civique qui arment les PAN,
- l'**organisation spatiale** sera repensée pour un accueil rénové, mieux identifiable, avec un espace ouvert tout en préservant la confidentialité des échanges.

M. MARTIN-LABICHE indique qu'en outre, une réflexion est menée autour des horaires d'accueil afin d'identifier des plages d'accueil sur rendez-vous.

L'ouverture du guichet PAN+ est prévue début septembre 2022.

M. MARTIN-LABICHE précise également que plusieurs chantiers doivent être menés :

- le contrôle du PAN augmenté pour s'assurer qu'il réponde aux impératifs de Qual.e.pref,
- l'articulation avec les structures France services afin qu'il n'y ait pas de confusion entre les missions menées aux PAN de la préfecture et celles menées par les France services,
- la communication auprès de l'utilisateur sur l'existence du PAN augmenté.

Mme CARRÈRE ajoute qu'il est important pour l'utilisateur de bien comprendre « qui fait quoi » et qu'il serait souhaitable qu'un support d'information le plus simple et le plus clair possible puisse être rédigé et qu'il conviendrait de le mettre à la disposition des associations. Elle signale également que ce type de document serait très utile, car les usagers sont de plus en plus dans l'exigence d'une réponse immédiate.

3.2 – Cartographie départementale des PAN et des structures France services

Mme GOFFETTE présente la carte permettant de localiser les PAN et les structures France services sur le département¹⁴.

14 Cette carte des points et espaces numériques est publiée sur le site internet de la préfecture dans la rubrique dédiée aux points et espaces numériques :

<https://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr/Demarches-administratives/Les-points-et-les-espaces-numeriques>

Elle ajoute que ce maillage géographique est opérant et a été renforcé avec un total de 27 structures (+ 5 antennes) labellisées à fin juillet 2022 (6 structures France services ont été labellisées en juillet : Anglet, Bayonne, Saint-Jean-de-Luz, Laruns, Lescaur, Pontacq). Elle ajoute que les PAN (en préfecture et sous-préfectures) et les structures France services n'ont pas le même rôle ni n'accompagnent sur les mêmes démarches, ce qui fait leur complémentarité.

Mme ZINCK suggère que cette cartographie soit reliée aux services et missions que chaque type de structure propose. Elle propose d'y identifier également les mairies équipées d'un dispositif de recueil pour les demandes de CNI et de passeport.

Mme GOFFETTE répond que le site publie déjà les informations permettant de connaître les téléprocédures prises en charge par le PAN ANTS et le PAN e-MERAUDE.

Elle ajoute que, s'agissant des mairies équipées de dispositifs de recueil pour les demandes de CNI et de passeport, une carte¹⁵ spécifiquement dédiée à cette identification est également publiée sur le site internet. Ce volet n'étant pas intégré à l'ordre du jour de la séance, la carte n'est pas présentée aujourd'hui au CLU.

M. MARTIN-LABICHE précise que la réorientation des usagers vers des espaces France services fait clairement partie du rôle des médiateurs numériques des PAN.

Mme CARRÈRE ajoute qu'il est tout à fait compréhensible qu'on soit parfois dans l'impossibilité d'apporter une réponse immédiate à un usager, mais que cela supposait de s'engager à chercher la réponse et à la communiquer à l'usager. Elle indique qu'il faut remettre l'humain au centre de ces dispositifs.

M. LESAGE ajoute que pour la très grande majorité des usagers, le recours aux télé-procédure est très positif, plus pratique et permet un gain de temps, mais que pour 5 à 10 % des usagers c'est un facteur d'exclusion, de difficulté et de stress. Il faut donc saluer l'effort sans précédent qui a été fourni et l'engagement des collectivités et des autres acteurs puisque 27 France Services ont été labellisées en 2 ans et demi. Cela montre bien que les partenaires sont investis et qu'un besoin a bien été identifié, notamment par les communes.

Mme DIDOT constate qu'il n'est pas fait mention des délais de traitement des demandes de titres (ANTS et étrangers). M. LESAGE indique qu'il existe des statistiques à ce sujet et propose de l'intégrer à l'ordre du jour de la prochaine séance du CLU.

M. LESAGE remercie l'ensemble des participants puis lève la séance.

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

SIGNÉ

Martin LESAGE

15 La carte des mairies équipées de dispositifs de recueil pour les demandes de passeport et de carte nationale d'identité est également publiée sur le site, sous « démarches administratives » :

– dans la rubrique « carte nationale d'identité » : <https://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr/Demarches-administratives/Carte-nationale-d-identite-CNI#!/Particuliers/page/N358>

– dans la rubrique « passeport » : <https://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr/Demarches-administratives/Passeport#!/Particuliers/page/N360>