



Préfecture de la Vienne

Comité Local des Usagers
Compte rendu de la réunion du 12 juin 2015

Les membres du comité local des usagers (CLU) se sont réunis le vendredi 12 juin 2015 sous la présidence de Monsieur le Secrétaire Général de la préfecture de la Vienne.

Étaient présents au titre des représentants de l'administration :

- Monsieur le Secrétaire Général de la préfecture de la Vienne;
- Monsieur le Directeur de la réglementation et des libertés publiques;
- Monsieur le Directeur des Ressources Humaines et des Fonctions Mutualisées;
- Madame le Chef du bureau de la circulation et de la réglementation routière;
- Madame le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration
- Madame l' Adjointe du Service de l'Immigration et de l'Intégration
- Monsieur le chef du service de la logistique
- Madame le Chef de la Mission Qualité et Contrôle de Gestion
- Madame le Référent Qualité, Mission Qualité et Contrôle de Gestion
- Monsieur le webmestre, Service Régional et Départementale de Communication Interministérielle

Étaient présents au titre des représentants d'usagers :

- Maison départementale des personnes handicapées de la Vienne;
- Conseil national des professions de l'automobile
- Toit du Monde
- communauté Emmaüs
- UFC Que Choisir

Étaient excusés :

- L'association des Maires de la Vienne
- L'Union Départementale des Associations Familiales de la Vienne

- Le Défenseur des droits de la Vienne

Ordre du jour :

- 1/ Résultats de l'enquête de satisfaction 2014
- 2/ Résultats des indicateurs de qualité
- 3/ Retour sur les actions d'amélioration proposées lors du CLU de 2014
- 4/ Présentation du module de prise de rendez-vous en ligne
- 5/ Points divers

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Propos introductif de Monsieur le Secrétaire Général

Monsieur le Secrétaire Général introduit la séance en remerciant les participants de leur présence à cette deuxième réunion du comité local des usagers de la Préfecture de la Vienne. Il rappelle que la préfecture de la Vienne est labellisée Marianne et qualipref 2 et s'engage aujourd'hui dans le déploiement d'un volet numérique au service de l'utilisateur avec Qualipref 2.0. L'objectif pour 2015 est de 100% des préfectures labellisées sur ce nouveau référentiel 2.0. Il souligne l'importance de cette réunion qui doit être un lieu d'échanges entre les services de l'Etat et les représentants des usagers dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil et d'apporter des solutions adaptées.

Le référent qualité présente les démarches qualité de la préfecture de la Vienne :

- La démarche interministérielle "Marianne"
- La démarche ministérielle "Qualipref 2"

1/ Les résultats de l'enquête de satisfaction 2014

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée en septembre 2014. Plus de 200 usagers ont accepté de renseigner ce questionnaire. Celle-ci a lieu chaque année. Elle permet de recueillir l'avis des usagers sur les pratiques de la préfecture et ainsi de mettre en place des actions d'améliorations en lien avec les marges de progression soulignées par les usagers lors de l'enquête.

➤ Les points forts explicités par les usagers sont les suivants:

- le système de rendez-vous pour les usagers étrangers
- les horaires d'ouverture du service des étrangers
- l'orientation des usagers vers le bon service

- l'aide à l'accomplissement des démarches
- la réponse claire et lisible aux courriels et courriers

➤ **Les points d'améliorations :**

- la maîtrise du temps d'attente pour les permis de conduire et les cartes grises
- la lisibilité des formulaires pour les demandes de séjour

L'association Toit du Monde, indique qu'il y a une contradiction entre la satisfaction des usagers par rapport au système de rendez-vous des usagers étrangers et l'insatisfaction relative aux difficultés à joindre la plateforme téléphonique. En fait, si le système même des rendez-vous est entré dans les habitudes et satisfait donc les usagers (pas de file d'attente), les difficultés liées à la plateforme téléphonique et donc à l'obtention du rendez-vous perdurent, ce qui explique l'insatisfaction.

Monsieur le Secrétaire Général indique que les demandes des usagers étrangers ont augmenté de 38% depuis le début de l'année. De plus, une réforme de l'asile est en cours. La préfecture de la Vienne est pilote dans la mise en œuvre de cette réforme qui sera appliquée dès septembre 2015. Alors même que la loi n'est pas encore votée, la préfecture met tout en œuvre pour être prête dans la mise en place de la réforme et ceci implique de réduire les délais de prise en charge des usagers par rapport à ce qui se pratique aujourd'hui.

Par ailleurs, la préfecture sait qu'elle doit travailler sur l'accomplissement des démarches pour les usagers des cartes grises et permis de conduire. Aujourd'hui, 30% des dossiers cartes grises présentés au guichet sont incomplets. De ce fait, les usagers se déplacent à plusieurs reprises. Cinq jeunes volontaires au service civique ont donc été recrutés (dont 3 en préfectures) dans le but de fluidifier l'accueil. Il faut aussi continuer à travailler sur l'amélioration de la lisibilité du site internet.

2/ Les résultats des indicateurs de qualité

Ces indicateurs contribuent à évaluer la qualité du service public. Ils mesurent pour les services relatifs au périmètre de l'accueil du public :

- le taux des courriers traités en moins de 15 jours ouvrés,
- le taux des courriels traités en moins de 5 jours ouvrés,
- le taux des réclamations traitées en moins de 15 jours ouvrés,
- le taux d'appels décrochés en moins de 5 sonneries,
- le taux d'appels perdus.

Le taux d'appels perdus, qui est de moins de 1% en 2014, suscite l'incompréhension de l'association Toit du Monde car les usagers étrangers n'arrivent pas à joindre la plateforme. L'engorgement de la plateforme ne génère pas d'appels perdus puisque les usagers sont directement informés de l'occupation des lignes et invités à rappeler ultérieurement. Néanmoins, afin de mieux informer l'utilisateur et à la demande des membres du CLU de 2014, un tableau d'affluence de la plateforme téléphonique a été créé. Ainsi, les usagers peuvent identifier plus aisément les tranches horaires les moins chargées sur la plateforme. Le tableau est disponible sur le site internet.

3/ Retour sur les actions d'amélioration proposées lors du CLU de 2014

Le comité local des usagers qui s'est réuni en mai 2014 a proposé la mise en œuvre de six actions d'amélioration. Les services concernés ont été sollicités afin de mesurer la faisabilité et la mise en œuvre de ces actions.

- La systématisation des accusés de réception des dossiers/ pièces reçus par le Service de l'Immigration et de l'Intégration

Afin de rassurer l'utilisateur sur la réception des pièces, le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration préconise l'utilisation de la lettre recommandée avec accusé de réception ou la lettre suivie, qui restent les moyens les plus sûrs. L'utilisation du courriel pour envoyer des pièces complémentaires représente une solution peu optimale car la gestion du flux est difficile et qu'il est compliqué d'accuser réception des pièces complémentaires dans ce cadre.

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration propose toutefois la mise en place d'une boîte aux lettres dans le hall d'accueil où les usagers pourraient déposer ces pièces complémentaires. Cette boîte serait relevée tous les jours.

L'association Toit du Monde indique que les usagers ont été confrontés dans le passé à une « surenchère » de demandes de pièces complémentaires. La demande de systématisation des accusés de réception s'inscrivait dans ce cadre.

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration indique qu'il faut distinguer :

- les demandes de pièces complémentaires demandées par courrier au moment de l'instruction du dossier (exemple des documents fournis lors du rendez-vous mais non exploitables pour le service) ;
- les éléments non fournis lors du rendez-vous et demandés à l'utilisateur pour compléter son dossier (fiche avec pièces manquantes). Dès lors, l'utilisateur a huit jours pour fournir les pièces manquantes .

L'association Toit du Monde demande si ce délai considéré comme restreint, est un délai réglementaire. Ainsi, les demandes de pièces formulées auprès d'un pays étranger peuvent prendre du temps.

Monsieur le Secrétaire Général répond que ce délai est indicatif. A titre d'exemple, il signe actuellement des clôtures de dossiers datant de novembre 2014 à février 2015.

L'adjointe du Service de l'Immigration et de l'Intégration conseille à l'utilisateur sachant qu'il ne pourra pas fournir la pièce demandée dans le délai indiqué, de demander au service un délai complémentaire. Ainsi, la préfecture sait que l'utilisateur est toujours dans une démarche active.

L'association Toit du Monde propose qu'une **mention soit ajoutée en bas de la fiche des pièces manquantes indiquant que si le délai de huit jours ne peut être tenu, l'utilisateur est invité à prévenir le service et à lui indiquer les raisons pour lesquelles il ne peut tenir ce délai.**

- Systématiser l'envoi par courrier ou courriel du refus ou de l'obtention du titre de séjour

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration indique que la notification de ce type de décision ne peut se faire par courriel. Les refus ou obtention d'un titre de séjour sont notifiés par courrier. Le cas du refus implicite peut se présenter mais il reste à la marge.

L'association Toit du Monde précise que le cas peut se présenter pour les demandes de titres de séjour pour soins médicaux ou pour les dossiers envoyés par voie postale. A cet égard, Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration précise que le Service de l'immigration et de l'Intégration est dépendant en la matière d'intervenants extérieurs (avis du médecin, de l'Agence Régionale de Santé...), ce qui peut expliquer la longueur de la décision. Se sont des dossiers complexes qui demandent un traitement particulier.

- Créer un justificatif de passage pour l'utilisateur étranger lorsqu'il s'est présenté à l'entretien

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration indique que les hôtes d'accueil sont sollicités en moyenne une dizaine de fois par jour pour donner un justificatif de rendez-vous. Elle propose que ce dispositif soit pérennisé avec l'appui des services civiques recrutés par la préfecture.

- Créer une boîte fonctionnelle pour la prise de rendez-vous des usagers étrangers

La mise en œuvre de cette action a été réalisée pour la rentrée 2014 auprès des étudiants étrangers. Les étudiants représentent 25% des usagers du service.

Un retour d'expérience a été réalisé en fin d'année, qui a permis de faire le point sur les difficultés rencontrées. Malgré l'accusé de réception automatique envoyé aux usagers indiquant les délais et modalités de réponse, certains étudiants envoyaient plusieurs courriels de demande, voire téléphonaient de suite à la plateforme afin d'obtenir le rendez-vous. De plus, il était parfois nécessaire de multiplier les échanges par courriel afin d'obtenir les informations utiles à la fixation des rendez-vous. Dans ce cas précis, les échanges par courriel peuvent être finalement plus consommateurs de temps/agent que la conversation téléphonique. Cette expérimentation ne sera donc pas reconduite, d'autant que le service a déployé ou est en cours de déploiement de nouvelles actions facilitatrices, basées sur les technologies de l'information et de la communication et adaptées au public étudiants :

- le Module d'Accueil des Etrangers (MAE) disponible sur la page d'accueil du site internet de la préfecture
- les permanences d'informations à l'université de Poitiers pour les étudiants
- le module de prise de rendez-vous en ligne (cf ci-dessous)...

L'association Toit du Monde demande pourquoi le téléphone mis à disposition dans le hall d'accueil a été supprimé. Plusieurs raisons ont concouru à sa suppression. Ainsi, les usagers pensaient que l'utilisation de ce poste permettait d'avoir la plateforme en priorité. De plus, l'impossibilité d'obtenir la communication pouvait entraîner de l'agressivité et notamment envers les hôtesse d'accueil. Enfin, lorsqu'un usager joignait la plateforme et après que sa demande soit traitée, il arrivait que ce dernier passe directement le téléphone à un autre usager sans raccrocher, ce qui monopolisait la ligne de manière continue

- créer un tableau de période de fréquence d'appel de la plateforme téléphonique

Ce point a été traité précédemment.

- Mettre en place une action de communication sur la borne de non gage

L'action de communication a été mise en œuvre en 2014.

4/ Présentation du module de prise de rendez-vous en ligne

Le module de prise de rendez-vous en ligne sera intégré au site internet de la préfecture. Il sera dans un premier temps déployé pour trois démarches : les remises de titre de séjour, les Titres d'Identité Républicain (TIR) et les demandes de Document de Circulation pour Etranger Mineur (DCEM). Il est pour le moment en phase de test.

Dès acceptation des conditions générales, le calendrier de la semaine avec la première plage horaire libre apparaît. L'utilisateur peut naviguer vers les semaines suivantes ou précédentes. Les informations sur les plages horaires (libres, non réservables, complètes)

sont visibles sur le calendrier. Pour finaliser sa demande et après avoir sélectionné un créneau, l'utilisateur fournit des informations personnelles dont une adresse de messagerie. Un message sera alors envoyé sur son adresse de messagerie afin de poursuivre et confirmer sa demande. Après avoir confirmé, l'utilisateur aura accès à la partie « annuler, consulter et gérer mes rendez-vous » dans le module de prise de rendez-vous. En parallèle, un nouveau message lui sera envoyé, contenant un fichier récapitulatif du rendez-vous.

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration précise les points de vigilance : la multiplication des rendez-vous, les rendez-vous non honorés et le risque de fraude.

L'association Toit du Monde considère que l'outil est intéressant mais émet quelques réserves quant à son utilisation par un public étranger (connaissance de la langue, utilisation de l'informatique). Il s'interroge aussi sur l'application de cet outil pour les renouvellements de titre de séjour qui doivent prendre rendez-vous deux mois avant l'expiration du titre et demande si un système de priorité pourrait être mis en place pour ces usagers.

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration propose de demander au ministère qui a déployé le module, s'il n'est pas envisageable de prendre en compte dans le module le champ de la date de fin de validité.

L'association Toit du Monde demande ce qu'il est possible de faire pour les usagers qui n'ayant obtenu un rendez-vous avant l'expiration du titre et compte tenu des difficultés à joindre la plateforme, se retrouve en situation d'insécurité.

Le chef du Service de l'Immigration et de l'Intégration propose de mieux informer les usagers sur l'intérêt d'anticiper leur demande de rendez-vous.

5/ Points divers

Les modèles de courriers et courriels des services de la préfecture ont été envoyés aux représentants des associations une semaine avant le présent CLU (bureau de la circulation, service de l'immigration et de l'intégration, bureau de la réglementation, élections et état civil, direction des relations avec les collectivités locales). Ces modèles n'appellent pas de remarques de la part des représentants des associations.

Le Directeur des Ressources Humaines conclut la séance en remerciant les représentants présents pour leur participation.