



**PRÉFET
DE LA VIENNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général Commun
Pôle Gouvernance Budgétaire et Performance
Bureau Conseil en Gestion et Management**

Affaire suivie par :
Nathalie MASSÉ
Chargée de mission qualité
Tél : 05 49 55 69 16
Mél : nathalie.masse@vienne.gouv.fr

Poitiers, le 14 juin 2021

Compte rendu du Comité Local des Usagers du jeudi 6 mai 2021 à 14h30

Présidence : Mme Chantal CASTELNOT, Préfète de la Vienne

Participants :

Représentants des services de l'Etat :

M. Eric ROSE , directeur de l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) ;
M. Yannick PASTOUREAU, directeur du secrétariat général commun ;
Mme Carole AUDOUIN, adjointe à la directrice du centre d'expertise et de ressources titres ;
M. Frédéric PIERRE, directeur adjoint du service des sécurités ;
Mme Florence DELAFOND, cheffe de bureau de la coordination interministérielle ;
Mme Anaïs FAUGEROUX, cheffe de bureau de la sécurité intérieure et des polices administratives de sécurité ,
Mme Magali MASSE, responsable du pôle gouvernance budgétaire et performance ;
Mme Nadège ROCHE, cheffe de bureau du séjour et de l'asile ;
Mme Aurélia ROUX, cheffe de bureau des élections et de la réglementation ;
Mme Angélique SAUVAIRE, cheffe de bureau du pôle accueils ;
Mme Nathalie BRIONNET, adjointe à la cheffe de bureau de la communication interministérielle ;
Mme Sandy ABDELKADER, chargée de mission performance ;
Mme Nathalie MASSÉ, chargée de mission qualité.

Représentants des usagers :

M. Guillaume BERGEROLLE, chargé de communication, mission locale rurale centre Sud Vienne ;
M. Gilles BOSSEBOEUF, maire de CHAMPAGNÉ-SAINT-HILAIRE ;
M. Thierry BRISSONET, responsable de la maison départementale de la solidarité de Poitiers ;

M. Julien CHARMES, directeur de la mission locale Nord Vienne Châtelleraut ;
M. Nicolas CHASSAING, association le « Toit du Monde » ;
M. Jean-Pierre COILLOT, association UFC-QUE-CHOISIR Vienne ;
Mme Ophélie COURET, chargée de communication, mission locale Nord Vienne et d'insertion du Poitou ;
Mme Christine DESPORT, responsable du secteur, mission locale rurale centre Sud Vienne ;
M. Thierry GHEERAERT , directeur de la Croix-Rouge française ;
Mme Alice MILCENT, intervenante sociale, communauté Emmaüs de Naintré-Châtelleraut ;
M. Thierry PREMPAIN , union départementale des associations familiales de la Vienne ;
Mme Audrey VEILLET , directrice du point d'information médiation multi-services.

Excusés(es) :

Représentants des services de l'Etat :

Mme Anne-Laure JOUTEUX, cheffe de bureau de la communication interministérielle, représentée par Mme Nathalie BRIONNET ;
M. Nicolas SEBILEAU, directeur de la citoyenneté et de la légalité, représenté par Mme Nadège ROCHE ;
Mme Valérie COUPEAU, directrice du centre d'expertise et de ressources titres représentée par Mme Carole AUDOUIN ;
Mme Agnès MOTTET, Directrice Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), représentée par Mme Magali MASSE ;

Représentants des usagers :

Mme Lucie BEBIN BROSSARD, directrice de l'association des maires de la Vienne ;
M. Jean-Marie COURTOIS, directeur de la maison départementale des personnes handicapées de la Vienne ;
M. Gilles CHATAIN , délégué de la Vienne auprès du défenseur des droits ;
M. Michel DEBIAIS, président de UFC-QUE-CHOISIR Vienne, représenté par M. Jean-Pierre COILLOT ;
M. Michel GREMILLON, délégué de la Vienne auprès du défenseur des droits ;
M. Pierre DUGONTIER, directeur de la mission locale Poitiers représenté par Mme Ophélie COURET ;
M. Guillaume MARSALLON, délégué national de La Cimade en région centre-ouest ;
M. Bruno PAJOT, responsable de la communauté Emmaüs Naintré-Châtelleraut représenté par Mme MILCENT Alice ;
Mme Chantal BERNARD, association « Min'de Rien » ;
M. Michel RÉROLLE, président de la ligue des droits de l'homme ;
Mme Paulette VERGNAULT, présidente du Secours catholique délégation de Poitiers.

Absents(es) :

Représentants des usagers :

M. Thierry BENTEYN , conseil national des professions de l'automobile, responsable territorial nouvelle-aquitaine ;

Mme Christine DAUGÉ, présidente du réseau éducation sans frontière 86, ligue de l'enseignement ;

Mme Dany JOSEPH-DUBERNARD, maire de BOIVRE LA VALLÉE ;

M. Philippe MOUROUX, président Emmaüs Poitiers ;

M. Yvon PLACAIS, porte parole du collectif « D'Ailleurs Nous Sommes d'Ici » ;

M. Jacky ROY, maire de ARCHIGNY.

La Préfète indique que pour s'adapter au contexte particulier de la crise COVID, le comité local des usagers se réunit en audioconférence et qu'au préalable les membres ont été destinataires d'une fiche méthodologique rappelant l'ordre du jour, le déroulé de la séance et qu'un support de présentation leur a été transmis afin de suivre plus aisément les différents sujets abordés.

La Préfète rappelle l'ordre du jour et lance la réunion.

I – Le Comité Local des Usagers : quels sont ses objectifs ?

Présentation par Mme la Préfète (Diaporama page 3)

La Préfète en rappelle la composition, les buts et le lien avec la démarche qualité.

Elle indique que le Ministère de l'Intérieur s'est engagé depuis 2006 dans une démarche qualité à travers différents labels : Marianne, Qualipref 2 et Qualipref 2.0. Cependant, il a dû mettre fin aux labellisations des préfectures fin octobre 2017 du fait de la mise en œuvre de la réforme du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG). En effet, le développement de l'usage du numérique au sein de la préfecture ne permettait plus de répondre aux engagements du référentiel qualité applicable auparavant.

Toutefois, le gouvernement, soucieux de rendre un service de qualité à ces usagers, a décidé de mettre en évidence la transparence, l'efficacité et la qualité des services publics et d'en faire une priorité gouvernementale qui est déclinée dans le programme de transformation de l'administration, dénommé Action Publique 2022 lancé en octobre 2017.

En conséquence, des travaux ont été menés en 2018 afin de revoir le référentiel qualité pour tenir compte des modifications induites par PPNG et ainsi améliorer la relation à l'utilisateur.

La publication du nouveau référentiel en décembre 2018 a permis de relancer les labellisations des préfectures, dès 2019, avec un objectif de 100 % des préfectures labellisées d'ici l'été 2022.

L'utilisateur demeure au cœur de la démarche qualité, ainsi la préfecture de la Vienne candidate à la labellisation a décidé de redéfinir le rôle du comité local des usagers afin que celui-ci réponde aux engagements de la démarche.

Le but du comité n'est pas de cibler une catégorie d'utilisateurs en particulier mais bien de répondre aux besoins de l'ensemble des utilisateurs. C'est pourquoi, les avis et suggestions des membres du comité sont importants.

Le comité local des usagers est présidé par la préfète et est composé de représentants des utilisateurs, de représentants des professionnels, de représentants des collectivités territoriales, des services déconcentrés et d'autres invités à l'initiative de la préfecture.

Suivant l'ordre du jour, la composition peut être réduite ou élargie.

Cette instance sera donc l'occasion de traiter :

- ✓ des résultats des exigences de qualité (indicateurs de qualité, enquête de satisfaction...);
- ✓ de présenter des réclamations et des plans d'actions pour y répondre ;
- ✓ de recueillir les souhaits et les suggestions d'amélioration de la part des usagers ;
- ✓ d'informer sur l'amélioration des services existants à la préfecture ;
- ✓ d'examiner des documents pour avis (courriers/courriels types etc...);
- ✓ tout autre sujet pouvant intéresser le CLU.

Le comité est une instance d'échanges et de concertation, saisi notamment pour avis.

Il se réunit au moins une fois par an, il est sanctionné par un compte rendu du CLU qui est transmis à chaque participant et consultable sur le site internet de la préfecture.

La préfète insiste sur le fait qu'elle souhaite une participation active des membres.

Aucune observation ou question n'est formulée.

II – L'accueil en préfecture

a) L'accueil physique

Présentation par Mme SAUVAIRE (Diaporama page 5)

Il est indiqué aux membres du comité les modalités d'accueil des usagers hors crise et depuis le mois de mars 2020.

En effet, il est rappelé que depuis le premier déconfinement, le 13 mai 2020, la préfecture ne reçoit que sur rendez-vous afin de pouvoir appliquer les règles sanitaires.

Les prises de rendez-vous s'effectuent en ligne et pour certaines demandes des plateformes téléphoniques ont été créées.

Durant l'année 2020, la préfecture a été fermée au public lors du premier confinement. Pour les confinements suivants, elle a toujours reçu les usagers suivant les règles énoncées ci-dessus.

Malgré la fermeture de la préfecture lors du premier confinement, les usagers pouvaient toujours saisir la boîte fonctionnelle de la préfecture : pref-courrier@vienne.gouv.fr et obtenir ainsi une réponse à leurs interrogations.

b) L'accueil téléphonique

Présentation par Mme SAUVAIRE (Diaporama pages 6 et 7)

Il est rappelé que le standard de la préfecture est ouvert du lundi au vendredi, en continu de 7h45 à 19h00 et qu'ensuite ce dernier est basculé sur le standard de La Rochelle.

La crise sanitaire n'a pas eu d'impact sur le standard téléphonique. En effet, celui-ci n'a jamais été interrompu, ainsi les usagers ont pu joindre les services et se voir apporter une réponse durant les périodes de confinement.

La préfecture a reçu 109 016 appels en 2020 soit 32 % de plus qu'en 2019.

Au standard, on constate une forte augmentation des appels reçus avec une hausse de 94 % des appels par rapport à 2019 passant de 34 212 à 64 685 appels reçus. Les pics se manifestent notamment suite aux annonces gouvernementales principalement de particuliers ou de professionnels. De la même façon les plateformes téléphoniques mises en place pour la gestion des rendez-vous et l'octroi de renseignements ont

conduit à l'augmentation des appels via le standard. De plus, la fermeture de la plateforme des ressortissants étrangers en fin d'année a eu un effet immédiat mais pour une courte durée sur le standard le temps que la nouvelle gestion des demandes des ressortissants étrangers soit mise en place.

Le taux d'appels décrochés mesuré trimestriellement à travers le programme Transparence (indicateur qualité) met en évidence que 91 % des appels reçus sont traités.

Aussi, la préfecture inscrite dans la démarche qualité va mettre en place des actions d'améliorations en 2021 permettant de réduire le taux d'appels non répondus en développant, notamment, des boîtes vocales sur les postes des agents.

c) Les demandes d'information générale, les suggestions et réclamations

Présentation par Mme MASSÉ (Diaporama pages 8 à 10)

La démarche qualité dans laquelle s'inscrit la préfecture induit de formaliser le suivi des demandes d'information générale des usagers mais également les suggestions/réclamations.

Aussi, il est rappelé les définitions d'une demande d'information, d'une suggestion et d'une réclamation ainsi que les délais de traitement suivant les vecteurs de communication.

Il est précisé que, quel que soit le mode de transmission, l'utilisateur reçoit une réponse dans les délais impartis.

L'utilisateur recevra un accusé de réception, puis une réponse de fond ou une réponse d'attente mentionnant le délai maximum de réponse en cas de sujet complexe.

Tous ces éléments sont tracés conformément au référentiel qualité dans un tableau de suivi. En 2020, le contexte sanitaire n'a pas permis d'effectuer l'enregistrement dans le tableau dédié.

Il est présenté, aux membres du comité, les courriers types et bloc signature des courriels qui sont transmis aux usagers tout en respectant la charte du Ministère de l'Intérieur.

Ainsi, il est présenté le formalisme des courriers répondant à une demande d'information ou à une suggestion ou réclamation ainsi que les informations contenues dans le bloc signature des courriels.

Aucune observation n'est formulée par les membres sur ces points.

Néanmoins, M. PREMPAIN demande si la préfecture envisage d'ouvrir l'accueil au public le samedi matin.

Mme SAUVAIRE indique que l'amplitude horaire avait été revue en 2019 en tenant compte des flux d'utilisateurs et de leurs besoins, cela avait conduit à la fermeture de la préfecture sur la pause méridienne. Aussi, aujourd'hui, la préfecture n'est pas dans une optique de déploiement d'ouverture le week-end.

III – La délivrance de titres

a) Information CIV et permis

Présentation par Mme AUDOUIN (Diaporama pages 12 à 14)

Les certificats d'immatriculation des véhicules

La page 12 du support de présentation permet de rappeler le rôle de chaque instance et de déterminer les différents interlocuteurs.

Par ailleurs, il est rappelé que la préfecture de Poitiers dispose d'un centre d'expertise et de ressources titres (CERT) qui traite les certificats d'immatriculation de vingt départements.

Ainsi, les chiffres présentés représentent l'ensemble des demandes traitées sur la plateforme pour ce périmètre.

Il est indiqué le processus d'instruction d'un titre jusqu'à sa production par l'imprimerie nationale.

En 2020, durant la crise sanitaire, la plateforme est restée ouverte, les usagers et les professionnels ont pu continuer à déposer leurs demandes. Les agents ont travaillé en brigade afin de pouvoir les traiter dans un délai raisonnable, permettant de répondre à des délais de traitement des titres conformément aux objectifs nationaux.

Concernant ces derniers, il est précisé qu'il faut distinguer le délai moyen national de 5 jours et un délai local de 13 jours.

Le délai moyen de 5 jours au niveau national s'entend toutes demandes confondues. En effet, il y a un grand nombre de demandes traitées immédiatement comme par exemple la vente ou l'achat d'un véhicule, le changement d'adresse, etc... où le titre arrive suivant les délais de la poste d'ici 2 à 3 jours après que l'utilisateur ait réalisé sa demande. D'autres demandes de titres plus complexes demandent une analyse et une instruction plus fine. Ces dernières sont traitées par le CERT, c'est le cas notamment dans les successions par exemple.

A Poitiers, on dénombre 970 394 titres délivrés en 2020, le délai moyen national est de 17 jours et celui du CERT de Poitiers est de 13 jours.

Depuis 2019, le service maintient des délais contenus : 95 % des demandes sont demeurées moins d'un mois en attente d'instruction.

Les permis de conduire

Les permis de conduire instruits par le CERT de Toulouse fonctionnent de façon similaire.

Pas de question formulée pour ces deux points.

b) CNI/Passeport

Présentation par Mme ROUX (Diaporama pages 15 à 16)

Pour les cartes d'identité et les passeports, le processus est simplifié pour faire une demande de titre, il est possible de réaliser une pré-demande en ligne afin de réduire le traitement au guichet. Les usagers peuvent se rendre dans une des vingt mairies de la Vienne équipée d'un dispositif de recueil. La liste est accessible sur le site de la préfecture.

Il est précisé que le délai pour prendre un rendez-vous auprès d'une mairie disposant d'un dispositif de recueil a baissé du fait de la crise sanitaire passant d'un délai moyen de rendez-vous de 67 jours en mars 2020 à 8 jours en décembre 2020. On constate une baisse des demandes à 37 000 (50 000 en 2020).

Présentation spécifique du passeport d'urgence : ce dernier est réalisé uniquement en Préfecture, il peut être obtenu pour deux motifs : soit un motif professionnel impérieux, soit pour un impératif médical. Dans les deux cas, des justificatifs sont demandés.

La durée de validité de ce titre est d'un an. Le passeport d'urgence n'est pas renouvelable ni biométrique, donc on ne peut pas voyager partout avec.

Enfin, la nouvelle carte nationale d'identité (Cnie) est présentée.

La carte nationale d'identité date de 1995. Le déploiement de la nouvelle carte d'identité se fait actuellement département par département pour une généralisation le 2 août 2021. Cette carte de format « carte bancaire », répond à des exigences de sécurité et de modernité ainsi que d'éléments pour les personnes malvoyantes. En biocarbonate matériau résistant, cette carte permet la lutte contre la fraude.

La Cnie dispose de composants numériques comprenant deux empreintes et la photo de l'utilisateur.

Les usagers ne peuvent plus refuser la numérisation de leurs empreintes. Cependant, ils peuvent s'opposer à la conservation de ces dernières en remplissant un formulaire au moment du dépôt ce qui permettra leur destruction au bout de 90 jours.

La carte est gratuite et a une durée de validité de 10 ans.

Les cartes d'identité actuelles ont une validité de 15 ans en France mais à compter du 3 août 2031, elles ne permettront plus de voyager dans et hors de l'union européenne.

Les motifs de renouvellement et son coût restent identiques : gratuit en cas de renouvellement sur présentation de l'ancienne carte échue, ou de 25 € en cas de vol, perte ou de renouvellement avant expiration.

La préfète s'interroge sur la baisse du nombre de demandes de carte d'identité et également sur le fait que la validité de la carte d'identité soit à nouveau réduite à 10 ans.

Mme ROUX indique que les usagers attendent la nouvelle carte, mais également que la crise sanitaire ne permet pas aux usagers de voyager donc ils attendent pour refaire leurs titres. Concernant la validité, aucune précision n'a été donnée sur ce changement de la durée de validité mais cela peut être dû à une harmonisation des titres au niveau européen.

c) Ressortissants étrangers

Présentation par Mme ROCHE (Diaporama pages 17 à 18)

Concernant l'asile

En 2020, on constate une baisse de 41 % des demandes d'asile par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire et de la fermeture du guichet unique pour demandeurs d'asile (GUDA) pendant quelques semaines durant le premier confinement.

Au niveau national, les données provisoires de l'office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) font apparaître une baisse de 28 % entre 2019 et 2020, ce qui représente environ 95 600 demandes d'asile mineurs inclus mais hors « Dublin ».

En 2020, pour la Vienne, on compte 295 procédures normales contre 480 en 2019, 251 procédures accélérées contre 417 en 2019 et 185 procédures « Dublin » contre 342 en 2019.

La typologie par nationalité est sensiblement la même que les années précédentes avec une prépondérance de ressortissants de Guinée, Géorgie, Côte d'Ivoire et Arménie et un bond des demandes de ressortissants du Gabon passant de 3 demandes en 2019 à 26 en 2020 .

Au niveau des délais de rendez-vous, malgré la crise sanitaire, le travail en mode dégradé et les confinements, le délai de 3 jours fixé par le Président de la République est respecté.

Concernant le séjour

Les données ne sont pas toutes connues mais quelques données chiffrées figurent page 18 du support de présentation.

En 2019, la préfecture a constaté une recrudescence des demandes de renouvellement de titres pluriannuels ce qui explique, en partie, la baisse de la volumétrie de titres délivrés en 2020.

Par ailleurs, l'activité a été perturbée par la crise sanitaire, au travers de la fermeture des guichets du 11 mars 2020 au 12 mai 2020, mais elle a permis la résorption des stocks par les équipes, et la réalisation du renouvellement de titres de séjour par voie dématérialisée à travers le site « démarches simplifiées », ainsi que le dépôt par voie postale pour les étudiants et les premières demandes pour les usagers qui avaient rendez-vous durant cette période.

L'activité a toujours été soutenue, c'est environ 12 000 usagers accueillis en 2020 contre 15 000 en 2019, avec un fonctionnement sur rendez-vous sauf sur le premier trimestre où les démarches simples étaient effectuées sans rendez-vous. Les délais demeurent légèrement élevés, la priori-

sation est réalisée sur le renouvellement des titres de séjour pour éviter la rupture de droit des ressortissants étrangers.

Des réunions dédiées avec les associations permettent d'échanger sur différentes problématiques. Ainsi, de nombreux dysfonctionnements ont pu être résolus notamment le site internet de la préfecture pour une meilleure lisibilité de l'utilisateur. La prochaine réunion aura lieu le 27 mai 2021 à 14h30 en audioconférence.

M. PREMPAIN s'interroge sur la signification « des procédures Dublin ».

Mme ROCHE lui indique que les procédures Dublin sont des procédures particulières qui relèvent du règlement Dublin qui confie la responsabilité de la prise en charge d'un demandeur d'asile au premier pays de l'espace Schengen dans lequel la demande d'asile a été déposée. Ainsi, au dépôt de la demande d'asile en préfecture il est constaté, lors de la prise d'empreintes que le demandeur d'asile est connu dans un autre pays de l'espace Schengen.

M. CHASSAING indique que la forte augmentation en 2019, provenait également des demandes de titres de séjour britanniques : forte augmentation entre 2018 et 2019 et il s'interroge sur le nombre de 12 000 personnes reçues par la préfecture par rapport à la délivrance de titres.

Mme ROCHE indique qu'effectivement la demande des Britanniques a augmenté le volume mais tous n'ont pas déposé en 2020, car ils ont jusqu'au 1^{er} juillet 2021 pour le faire. Plusieurs éléments ont conduit à cette augmentation en 2019, notamment les titres pluriannuels et les demandes britanniques.

Le volume de 12 000 personnes reçues en préfecture : c'est l'addition de plusieurs chiffres, tout d'abord les chiffres du 1^{er} trimestre où l'accueil des usagers se faisait sans rendez-vous pour les démarches simples, puis avec l'ensemble des rendez-vous donnés sur toute l'année.

La décomposition sera donnée à M. CHASSAING lors de la réunion du 27 mai 2021 s'il le souhaite.

IV – La dématérialisation des procédures

a) Les points numériques

Présentation par Mme SAUVAIRE (Diaporama pages 20 à 21)

Depuis 2017, les usagers sont accueillis en préfecture et dans les deux sous-préfectures au travers d'un accompagnement numérique par des services civiques encadrés et formés par des agents titulaires.

Au point numérique, les demandes concernent principalement des demandes de permis de conduire 30 % et des demandes de certificats d'immatriculation 70 %. Les pré-demandes de CNI/ Passeport n'étant pas obligatoires, il y a peu de sollicitation pour cette procédure.

Les points numériques sont rouverts depuis le 13 mai 2020 sur rendez-vous. Ces derniers peuvent être pris auprès de la plateforme mise en place pour renseigner les usagers sur leurs démarches en ligne. Cette plateforme est joignable du lundi au vendredi de 10h30 à 11h30 et de 14h00 à 15h30 en passant par le standard.

La plateforme a traité de mi-mai à décembre 2020, 2 630 appels qui sont relativement longs et 1 650 usagers ont été reçus en préfecture sur l'année 2020 pour réaliser une procédure ce qui est moindre par rapport aux autres années, mais il y a une recrudescence de renseignements par courriel et téléphone.

Les points numériques disposent d'un protocole sanitaire en préfecture et en sous-préfecture.

Les usagers reçus aux points numériques viennent pour des demandes complexes comme dans le cas de succession, pour des échanges de permis étranger et cela même s'ils maîtrisent l'outil

informatique. Mais il y a également des usagers qui ne sont pas autonomes ou qui ne disposent pas de matériel informatique et/ou de connexion internet.

Les sollicitations des usagers peuvent également se faire par courriel en écrivant à pref-courrier@vienne.gouv.fr, une réponse est apportée dans les 5 jours sur les certificats d'immatriculation et les permis de conduire. Ce dispositif a perduré malgré le confinement.

Pour l'année en cours, les perspectives demeurent dans l'adaptation des accueils suivant le contexte sanitaire, l'accompagnement dans les pré-demandes en ligne pour la procuration électorale et le développement du partenariat avec les France Services.

Mme MILCENT demande si la mission des services civiques répond aux cahiers des charges des missions car ils ne doivent pas disposer d'un poste où ils se révèlent indispensables, ils ne doivent pas remplacer un agent titulaire. Sans eux, le service doit pouvoir fonctionner.

Mme SAUVAIRE indique que les services civiques ont une mission d'accompagnement, qu'ils sont au service de la population et qu'ils disposent d'un cadre de proximité qui les forme et les accompagne et peut les aider ou réaliser des démarches, ils ne sont jamais seuls.

M. CHASSAING se demande si les points numériques sont principalement pour les démarches en ligne des CNI/Passeports, certificats d'immatriculation, permis de conduire ou si les ressortissants étrangers peuvent être accompagnés pour leur demande de titres car plusieurs demandes sont dématérialisées.

Mme SAUVAIRE indique qu'aujourd'hui, le Ministère de l'Intérieur n'a pas prévu cette possibilité d'accompagnement des ressortissants étrangers aux points numériques mais qu'une harmonisation pourrait être envisagée avec le développement de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) en 2022. A ce stade, la prise en charge ne peut pas être réalisée pour ce type de demande.

b) Les France Services

Présentation par Mme DELAFOND (Diaporama pages 22 à 24)

L'objectif du dispositif des « France Services » est d'offrir une plus grande accessibilité des services publics (c'est le retour du service public au cœur des territoires) par un panel de services plus important, grâce à un accompagnement dans un lieu agréable et convivial, par deux agents France Services, 24h par semaine et sur cinq jours. L'objectif est d'offrir une plus grande simplicité des démarches administratives, de la médiation numérique (accompagnement dans l'utilisation des outils numériques) et une qualité de services renforcée.

Il s'agit d'accompagner les usagers dans leurs démarches du quotidien au sein d'un même guichet unique grâce à l'appui d'un réseau de neuf partenaires : Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice, Direction Générale des Finances Publiques, Pôle Emploi, Assurance Retraite, Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Caisse Nationale des Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole, La poste.

Le Gouvernement s'est fixé un objectif de 2 000 France Services labellisées d'ici 2022, avec une structure par canton, et à moins de 30 minutes en voiture de l'utilisateur.

Au 1^{er} janvier 2020 : 460 France Services labellisées et déployées.

Au 1^{er} janvier 2021 : 1 120 France Services et 180 nouveaux établissements au 1^{er} avril.

Mme DELAFOND laisse la parole à Mme VEILLET, directrice du PIMMS de Poitiers afin qu'elle nous donne une vision de ce qui se passe sur le terrain. (voir témoignage joint)

Dans le département de la Vienne, on dénombre six France Services : le PIMM'S Poitiers, les France Services de Moncontour, Monts-sur-Guesnes, les Trois-Moutiers, Saint Martin la Pallu, la maison des solidarités de Chauvigny.

Pour 2022, la cible est de vingt-cinq France Services dans la Vienne. Actuellement quinze projets sont en cours, avec une perspective de labellisation au 1^{er} juillet de deux sur Poitiers et une dans l'arrondissement de Montmorillon.

Concernant le partenariat avec les neuf opérateurs obligatoires au sein des France Services, une expérimentation est à venir prochainement avec un nouveau partenaire, la Direction Départementale de la Protection des Populations. Les France Services assureraient un accueil de premier niveau sur les questions de consommation en identifiant la difficulté rencontrée et en guidant les usagers vers les outils disponibles. Bien que cette expérimentation se soit déroulée dans le contexte très particulier de la crise sanitaire, le bilan qui en est tiré par les directions expérimentatrices est positif. L'Agence Nationale de Cohésion des Territoires a confirmé l'enrichissement de son offre de service en incluant les problématiques de consommation.

Il est à noter en outre que la SNCF vient de s'engager dans le dispositif France Services.

Les services les plus sollicités au sein des France Services sont : la délivrance des titres (certificat d'immatriculation, cartes d'identité/passeport, permis de conduire), la CAF, l'accès au droit.

Pendant les périodes de confinement, les structures ont continué à fonctionner à distance durant les deux premières périodes de confinement de mars à mai et d'octobre à décembre 2020. L'accueil physique n'étant plus assuré, l'accueil téléphonique a été renforcé. Actuellement, l'accueil physique a repris, néanmoins, les rendez-vous sont recommandés.

Enfin, le succès de cette politique dépend de la fréquentation des structures et de leur utilité effective pour les usagers. Ainsi, pour mieux faire connaître France Services, rendre visibles les structures et les valoriser, une campagne de communication nationale a été lancée par la Ministre de la Cohésion des Territoires et des relations avec les Collectivités Territoriales le 14 avril dernier. Cette campagne axée sur la proximité met en scène des agents qui accompagnent les usagers dans leurs démarches du quotidien. Cette dernière est visible à la télévision mais aussi dans la presse régionale, et relayée sur le site internet de la préfecture.

La préfète souligne la qualité de la formation reçue par chacun des partenaires auprès des France Services qui permet de répondre à 80 % des questions des usagers.

Mme VEILLET confirme et ajoute que les France Services sont appréciées et indispensables pour les usagers, qu'elles permettent de garder une dimension humaine face à la dématérialisation.

M. BOSSEBOEUF fait remarquer que la notion de 30 mn en voiture de chez soi n'est pas un critère de proximité, qu'il faut développer plus de dispositif afin de desservir les communes rurales. Il propose la mutualisation des France Services avec la mairie, cela étant déjà le cas pour la mairie et la poste, il conviendrait d'étendre les services proposés.

La mutualisation peut-être envisagée au niveau de l'accueil de l'agence postale et la mairie qui est ouverte six jours sur sept. Avec une France Services, la mutualisation pourrait être encore plus importante pour répondre aux besoins des usagers, car il faut penser au monde rural.

Mme DELAFOND indique que des France Services itinérantes verront le jour au 1^{er} janvier 2022 à Poitiers dans le quartier de Bel Air mais également qu'il y a des projets en cours dans le Haut-Poitou et éventuellement dans le Montmorillonnais. Elle précise également que l'accès aux France Services se fait également par téléphone et pas uniquement en se déplaçant.

Mme La Préfète rappelle que l'implantation des France Services est une offre commune, avec un objectif de vingt-cinq sites dans le département, qu'il faut un besoin car une France Services ce

sont deux agents en permanence mais s'il y a une souplesse pour les vacances d'été, en travaillant au minimum 24h par semaine, il faut la mobilisation de différents acteurs : l'Etat donne 30 000 euros, mais il faut des locaux, la visio disponible pour mettre l'utilisateur en relation avec un spécialiste au travers des bureaux permettant la confidentialité, un parking...donc c'est vraiment une réflexion globale qui doit-être menée.

M. PREMPAIN s'interroge sur le recrutement de deux agents au sein des France Services au regard de ce qui est fait aux Trois Moutiers et également sur la fermeture des bureaux de poste comme à Buxerolles pour mettre des France Services.

Mme DELAFOND précise que les agents sont recrutés par la structure porteuse, le département, la mairie, la poste ou un EPCI. Le porteur est responsable de la structure qui recrute ses agents : pour au minimum 24h par semaine mais cela peut-être au-delà et leurs statuts dépendent également du porteur, cela peut être des agents de la fonction publique territoriale ou du privé. Elle ajoute que différentes activités de services peuvent également être accueillies au sein des France Services.

Aucune autre question n'est formulée.

c) Les ressortissants étrangers

Présentation par Mme ROCHE (Diaporama page 25)

Dématérialisation des demandes des ressortissants étrangers

Les demandeurs d'asile :

Depuis le 15 juillet 2020, les demandeurs d'asile résidant dans les départements des régions Nouvelle-Aquitaine et Bretagne accèdent à leurs documents de l'OFPRA à travers un espace usager. Des codes connexion sont remis par la préfecture de la Vienne et ils sont accompagnés par des structures d'accueils de demandeurs d'asile.

Le séjour :

Depuis le 7 décembre 2020, la plateforme téléphonique des ressortissants étrangers est fermée car elle était saturée par les demandes de renseignements. Ainsi les usagers souhaitant prendre rendez-vous pour une première demande de titre de séjour ne pouvaient pas le faire.

Depuis le 7 décembre 2020, la prise de rendez-vous pour les premières demande de titre de séjour se fait sur le site « démarches simplifiées », 526 demandes ont été formulées, 51 ont été classées sans suite par manque de pièces d'état civil ou de nationalité, ne permettant pas de faire les vérifications d'usage ou pour cause de doublons.

Depuis le 15 juin 2020, le téléservice national pour les démarches simples a été mis en place : changement d'adresse, DCEM, duplicata, renouvellement de récépissé. Ce site national n'avait pas vocation à être déployé mais la crise sanitaire a incité le Ministère de l'Intérieur à développer ce système afin d'éviter les déplacements en préfecture.

Cette démarche s'est accompagnée du déploiement d'un téléservice pour les ressortissants britanniques, pour leurs demandes de titres de séjour. En effet, les Britanniques ont jusqu'au 1^{er} juillet 2021 pour faire une demande de titre de séjour car à compter du 1^{er} octobre 2021, ce dernier sera obligatoire.

Depuis le 15 septembre 2020, l'ANEF a déployé le téléservice pour les étudiants pour leur demande de titre de séjour, ces derniers n'ont plus besoin de se déplacer plusieurs fois en préfec-

ture, une seule fois suffit au moment de la remise de titre après avoir pris rendez-vous en ligne. Grâce à ce système, les usagers sont informés de l'évolution du traitement de leur demande directement au sein de leur espace personnel.

Le processus des titres étudiants dématérialisés représente 120 000 démarches au niveau national chaque année.

En 2022, l'ensemble des titres de séjour seront dématérialisés soit 870 000 titres et documents accordés au niveau national.

Quelques explications sont apportées sur le programme de l'ANEF qui a vocation à résoudre les difficultés d'accès au guichet compte tenu du délai d'obtention d'un rendez-vous, de faciliter la demande de titre, d'harmoniser entre préfectures les pièces et l'instruction des titres, de limiter le passage des ressortissants étrangers en préfecture. Aujourd'hui, une procédure demande 3,7 passages en préfecture en moyenne au niveau national toutes procédures confondues.

L'ANEF applique le principe du « dites le nous une fois » : c'est-à-dire qu'un ressortissant étranger entré pour la première fois en France avec son visa, a donné ses empreintes donc il n'y aura plus besoin de reprendre ses empreintes sauf au moment de la remise de son titre de séjour.

Enfin, un centre contact citoyen via un formulaire ou un numéro d'appel sera mis en place afin d'obtenir des informations concernant la procédure.

M. CHASSAING fait part des renouvellements de récépissé par internet, qui n'arrivent pas alors que la personne l'a demandé en ligne et ne l'a pas reçu. Cela conduit à des ruptures de droit pour les usagers.

Mme ROCHE indique que beaucoup d'attentions sont portées par les services sur les récépissés qui sont envoyés en lettre suivie mais que l'accent est porté sur le renouvellement de titre afin d'éviter ces ruptures de droit face à l'afflux des demandes reçues par le service.

d) Les armes

Présentation par Mme FAUGEROUX (Diaporama pages 26 à 27)

Les différentes catégories d'armes et leur régime sont rappelés, ainsi que les modalités de communication des usagers avec le service des armes et l'activité du bureau en 2020.

Il est indiqué que la base de données actuelle dénommée l'application de gestion du répertoire informatisé des propriétaires et possesseurs d'armes (AGRIPPA) date de 2007 et ne permet pas la dématérialisation des procédures. Aussi, il y a un souci d'efficacité, de surconsommation de papier, de temps de traitement et un risque de fraude documentaire.

Un nouveau système dénommé système d'information sur les armes (SIA) mis en place au niveau national se compose de trois portails : un pour les fabricants d'armes et armuriers, et les importateurs depuis octobre 2020, un portail détenteur et un portail préfecture qui seront ouverts au 1^{er} janvier 2022.

De plus, à compter du 1^{er} janvier 2022, les usagers détenteurs d'armes auront 1 an pour se créer un compte sur le système d'information des armes.

Un guide et une ligne téléphonique nationale seront mis en place et une permanence locale de la préfecture sera maintenue pour accompagner la mise en œuvre du nouveau dispositif.

V – La communication à travers les réseaux web

Présentation par Mmes BRIONNET et MASSÉ (Diaporama pages 28 à 33)

Mme BRIONNET indique que le taux de connexions au site internet de la préfecture de la Vienne des habitants de la Vienne (447 150 habitants) est de 17,2 % soit 922 125 connexions sur l'année contre 8,45 % : 453 279 connexions en 2019, soit une augmentation de 103,43%.

Le site internet de la préfecture de la Vienne est régulièrement consulté par les habitants du département. Cette consultation s'est fortement accentuée durant la crise sanitaire avec des pics de connexion après chaque annonce gouvernementale (décision de confinement, couvre feu) premier pic en mars, puis en septembre suite à une actualité très riche : rentrées scolaires et universitaire, Tour de France, Covid-19 : passage en zone rouge, élections sénatoriales et alertes météo.

Concernant les réseaux sociaux, le taux d'engagement est de 4,71 % (contre 4,21% en 2019) : les post-information ou de prévention sont tous accompagnés d'un visuel.

Les comptes réseaux sociaux de la préfecture sont fortement consultés. Cela dénote une forte demande d'information des citoyens et une confiance dans la qualité des informations qui sont communiquées.

Il convient de préciser que Twitter est davantage à usage professionnel et Facebook davantage à usage privé.

Mme MASSÉ précise que la préfecture a souhaité connaître l'avis des membres afin de savoir si les informations communiquées aux usagers répondaient à leurs attentes.

Dans ce cadre, un questionnaire comprenant 4 questions a été adressé aux 25 membres du comité local des usagers, 13 ont répondu à ce questionnaire soit 52 % des membres.

75 % des membres savent que la préfecture communique sur les réseaux sociaux via Facebook et Twitter et trouvent que les informations communiquées aux usagers sont utiles et compréhensibles (changement d'horaires, nouveaux services, information sur les démarches en ligne ...)

17 % ne le savent pas et 8 % ne suivent aucun réseau social.

Les observations et suggestions réalisées montrent :

- que le visuel utilisé permet de faciliter l'assimilation de l'information par l'utilisateur.
- que les informations communiquées sont compréhensibles et utiles pour une partie des usagers mais que des inégalités existent face à ces moyens de communication au travers de leur utilisation.

Aussi, il est important qu'un interlocuteur puisse être identifié physiquement pour les aider.

Il est proposé de développer une communication en ciblant les jeunes à travers d'autres réseaux plus utilisés par eux.

Mme BRIONNET précise que la préfecture dispose d'un compte « Instagram » avec 2 068 abonnés, la ligne éditoriale s'adresse aux jeunes, c'est un axe à renforcer, mais « Instagram » implique de produire de belles images ce que la crise sanitaire n'a pas permis, car la communication a été réalisée par d'autres vecteurs. Enfin, elle indique que « Tik Tok » n'est pas recommandé par le service communication du Ministère de l'Intérieur, c'est pourquoi il n'est pas utilisé.

Aucune observation supplémentaire ou question n'est formulée.

VI – La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)

Présentation par Mme MASSE (Diaporama pages 34 à 37)

La DDETS est la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités créée au 1^{er} avril 2021.

Elle est issue de la fusion de l'UD-DIRECCTE et de la DDCS c'est-à-dire de l'unité départementale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi avec la direction départementale de la cohésion sociale.

La DDETS reprend l'ensemble des missions de ces services à l'exception de celles relevant de la jeunesse, sport et vie associative transférées au Ministère de l'Education Nationale et du service main d'oeuvre étrangère transféré au Ministère de l'Intérieur.

Un document complet de présentation des missions de la DDETS, de son implantation, des points de contact a été réalisé et mis sur le site internet de la préfecture : www.vienne.gouv.fr

Lien : Accueil > Services de l'Etat > Economie, finances, travail et emploi > DDETS

Il ne faut pas hésiter à renvoyer les usagers vers ce support notamment pour ceux qui souhaitent avoir des renseignements sur le droit du travail : rien ne change en termes de fonctionnement, les usagers sont reçus sur le site de Saint-Benoît. Les services demeurent joignables en prenant un rendez-vous en ligne, en allant sur le site de la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) Nouvelle-Aquitaine : nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr

Puis en cliquant sur le pavé en bas à gauche «Renseignements droit du travail prendre rdv en ligne ».

M. COILLOT s'interroge sur les lieux de conservation des données traitées par la préfecture.

M. PIERRE indique que les applications du Ministère de l'Intérieur sont hébergées au sein du Ministère de l'Intérieur en région parisienne ou en Bretagne. Il précise que l'informatique est un domaine vaste, que la préfecture utilise de nombreuses applications informatiques donc une réponse unique ne peut pas être apportée. Néanmoins, mais pour les applications principales des étrangers, des armes, du CIV, des CNI/passeports..., les données sont hébergées en interne au Ministère de l'Intérieur ou par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Conclusion

L'ordre du jour étant épuisé, aucune question ou remarque n'étant formulée, la séance est levée à 15h50.

Mme la Préfète remercie les participants de la richesse des échanges et les convie à une prochaine session en 2022.

La préfète,



Chantal CASTELNOT

Comité local des usagers de la Préfecture de la Vienne

Jeudi 6 Mai à 14h30

Témoignage Pimms Médiation France Services Poitiers

L'accompagnement des usagers au sein du Pimms Médiation

Le Pimms Médiation Poitiers est une association loi 1901 de médiation sociale d'accès aux services publics et aux droits sociaux. C'est un lieu d'accueil gratuit ouvert à tous.

L'équipe de médiateurs sociaux accueillent et accompagnent tous les habitants de Poitiers et Grand Poitiers dans leurs **démarches administratives et numériques**.

Notre objectif est **d'accompagner la personne vers l'autonomie**, de réaliser avec elle la démarche et non pas à sa place, pour qu'elle puisse par la suite la refaire seule. Au vu du nombre croissant des démarches dématérialisées, nous accompagnons vers l'autonomie numérique avec les outils comme France Connect, création d'adresse mail et nous les sensibilisons sur la protection des données personnelles.

Nous accompagnons également de nombreuses personnes dans le **non recours aux droits** et aux services sociaux.

Cet accompagnement permet à la personne **d'être rassurée**, de simplifier la tâche, de diminuer les angoisses, de remettre de l'humain, de créer ou de recréer du lien entre l'utilisateur et les structures.

Notre mission est d'apporter **un premier niveau d'information**, une première réponse. Si la situation est trop complexe nous orientons la personne vers le bon professionnel.

Notre intervention permet à la personne de prendre conscience des difficultés et d'agir pour améliorer sa situation.

La satisfaction des usagers

Suite à la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des usagers du Pimms, les personnes apprécient les services du Pimms, car ils y trouvent une proximité, un accompagnement, un contact humain, de la confiance, se sentent plus à l'aise de venir nous rencontrer que d'aller vers les organismes. Ils connaissent l'équipe.

La satisfaction des personnes se traduit également, car ils obtiennent rapidement un premier niveau d'information, de réponse et/ou d'orientation.

Quelques commentaires des personnes issus des questionnaires de satisfaction :

- « Continuer à nous aider, surtout pour les personnes pas du tout à l'aise avec l'informatique »
- « Merci pour l'accueil, l'accompagnement, l'écoute et le sourire »
- « ça m'a permis de me soulager dans certaines de mes difficultés »
- « Grâce au Pimms j'ai réalisé des démarches que je n'aurai pas réalisé »
- « Très bien. Que le chemin est long avant de trouver des personnes compétentes. Merci à vous. »
- « Très bon service, je recommande. »
- « Très sympathique, excellent »
- « Très satisfait. Service très aimable rien à reprocher. »
- « Super, un organisme qui est très important pour nous merci. »
- « Ce service doit continuer à exister ».

