



**PRÉFET
DES CÔTES-
D'ARMOR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général
Commun Départemental**

Saint-Brieuc, le 21 juin 2022

SGCD/ Responsable Qualité

Affaire suivie par : Florent CHAPELAIN

Tél : 02.96.62.44.01

florent.chapelain@cotes-darmor.gouv.fr

**Compte-rendu du comité local des usagers de la préfecture,
17 juin 2022, à 10 h.**

PJ : diaporama diffusé en séance.

Membres invités présents à ce comité :

- Représentants des usagers :
 - Mme Françoise UGUEN, union départementale des associations familiales
 - M. Patrick LEWDEN, secours catholique
 - Mme Christine CLECH, association de consommation, logement, cadre de vie
 - M. Gérard CLEMENT, UFC Que choisir
 - M. Jean-Yves DELPORTE, délégué du défenseur des droits.

- Représentants de l'administration :
 - Mme Béatrice OBARA, secrétaire générale de la préfecture, présidente du comité
 - Mme Karen JOUAN, directrice du secrétariat général commun départemental
 - M. Florent CHAPELAIN, responsable qualité
 - M. Pierre CIEREN, directeur des relations avec les collectivités territoriales
 - M. Nicolas CLEMENS, chef du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle.

Madame la secrétaire générale de la préfecture remercie l'ensemble des membres du comité pour leurs présences et invite chaque participant à se présenter.

Après le tour de table, M. Chapelain, responsable qualité de la préfecture, rappelle l'objet de ce comité, à savoir présenter la démarche qualité en préfecture et recueillir les avis sur les services à l'utilisateur. Il est précisé qu'un audit par un organisme extérieur, en septembre 2022, permettra de juger du respect des engagements du référentiel du ministère de l'intérieur « Qualepref ». Ce comité étant notamment une des composantes de ces exigences qualité.

Un diaporama (en pièce-jointe) est ainsi diffusé et commenté en séance par M. Chapelain.

Suite à cette présentation, la parole est ensuite donnée aux membres du comité afin que chacun puisse faire part de leurs interrogations et observations.

– Au-delà des efforts effectués par la préfecture, M. Clément de l’UFC Que choisir évoque la question de la proximité des services publics pour les personnes âgées, notamment en zone rurale. Il souhaite porter à connaissance la « fracture numérique » dont il est témoin régulièrement, constatant que les démarches administratives en ligne sont compliquées, voire inaccessibles, pour certaines populations.

En réponse, les représentants de la préfecture évoquent les services publics de proximité existants avec les 26 espaces France Service répartis sur l’ensemble du département (et dont la localisation a été choisie au regard du contexte local, dans chaque canton).

A cela s’ajoute le tissu associatif et les structures sociales pour venir en soutien de certains usagers. Les points d’accès numérique en préfecture et sous-préfectures contribuent également à faciliter les démarches en ligne des usagers avec l’accompagnement d’un personnel dédié. Des points d’accès numérique consacrés spécifiquement aux démarches en ligne des étrangers seront prochainement installés à la préfecture pour compléter ce dispositif.

– M. Delporte, délégué du défenseur des droits, revient sur le contexte actuel de mutualisation et de dématérialisation soutenue des administrations françaises en général. Ce fonctionnement et cette organisation sont ainsi à l’origine de la majorité des plaintes des usagers auprès du défenseur des droits.

Il précise à ce titre qu’il peut s’agir d’absence de réponses de certaines administrations, de délais de réponses tardives, de demandes de justificatifs parfois renouvelées alors que le dossier initial était complet ou des réponses parfois « pré-formatées » ne tenant pas compte de la situation individuelle (notamment en ce qui concerne les organismes sociaux). Plus spécifiquement pour la préfecture, M. Delporte précise qu’il existe un « sérieux problème » dans la gestion des titres de séjour en préfecture.

Il émet les propositions suivantes afin d’améliorer la qualité des réponses à l’usager : systématiser les accusés réception (comme ce qui est fait en partie à la préfecture), indiquer éventuellement un numéro de dossier, avoir un suivi de l’avancement du dossier au cours du processus (comme pour les colis postaux).

En réponse, M. Chapelain, le responsable qualité de la préfecture, précise que le service des étrangers de la préfecture a été soumis à une forte pression et un accroissement de la charge de travail avec la venue non prévue des réfugiés ukrainiens. Ceci dit, il est à noter que les derniers délais de délivrance des titres de séjour transmis par le ministère pour le mois d’avril 2022 sont très encourageants avec une nette amélioration dans le département. En effet, les délais d’instruction pour les premières demandes de séjour sont de 73 jours (- 110 jours par rapport au 1^{er} trimestre 2022) et ils sont de 61 jours pour les demandes de renouvellement de titre (- 20 jours par rapport au 1^{er} trimestre 2022).

Les membres du comité indique en conséquence qu'il serait utile de communiquer aux partenaires (associations, travailleurs sociaux notamment) ces délais et « bonnes nouvelles », qui soulignent le travail des services de l'État en ce sens.

– M. Lewden du secours catholique précise que ces progrès ou démarche qualité ne sont pas « lisibles » ou palpables pour le public. Les étrangers en situation difficile, dont les dossiers sont en cours d'instruction, peuvent parfois connaître des blocages dans leurs relations avec les organismes sociaux.

La proposition d'un accusé réception lors du dépôt du dossier complet permettait de disposer d'une trace avec une échéance pour les usagers et les associations (lisibilité pour la suite administrative du dossier et une meilleure visibilité dans les diverses démarches).

Le délégué du défenseur des droits évoque des « situations ubuesques » où les titres valables 3 mois doivent être renouvelés, alors que l'instruction n'est pas faite sur le dossier initial (nécessitant en théorie le dépôt d'un nouveau dossier). Cela peut-être à l'origine d'un « sentiment de défiance » vis-à-vis de l'administration.

– Mme CLECH, association de consommation, logement, cadre de vie, évoque à son tour la complexité dans certains cas des termes administratifs, qui rend la compréhension difficile pour certaines populations. Sur ce sujet, les lettres-type peuvent apparaître comme impersonnelles et l'utilisation d'acronymes peuvent engendrer un sentiment de frustration pour l'utilisateur (sans exemple en sa possession cependant).

M. Lewden du secours catholique revient à ce titre sur l'exemple du terme « tourniquet » à l'entrée de la préfecture. Il note que l'entrée sur la voie publique ne va pas dans le sens de l'amélioration de l'accueil et peut générer un sentiment d'agressivité pour les usagers qui doivent justifier de l'accès à la préfecture.

La secrétaire générale répond que la pose d'un lecteur de badge pour ouvrir le tourniquet d'entrée depuis l'intérieur, présenté dans le diaporama, est retardé par le plan de charges des entreprises. L'amélioration de l'accueil est rendu également plus complexe avec l'obligation imposée de sécuriser les accès aux services de la préfecture. M. Chapelain ajoute qu'il convient de trouver un juste équilibre entre la qualité de l'accueil et la sécurité de la préfecture.

– Les représentants des usagers insistent sur le fait que la préfecture reste un service public, et est vue comme tel par les citoyens. Ce renforcement de la sécurité aurait dû être accompagné d'une communication, de même pour les accès sur rendez-vous uniquement. Les membres du comité soulèvent l'efficacité dans le département de la communication par le canal de la presse écrite (très lue par une partie de la population).

M. Clémens du bureau de la communication répond sur ce point que les informations sont à jour sur le site internet et les réseaux sociaux, ajoutant que la dématérialisation brutale des démarches administratives à l'échelle nationale est indépendante de la

volonté locale. Mme Jouan, directrice du secrétariat général commun départemental complète que cette dématérialisation s'est faite dans un contexte de baisse des effectifs. Cela rend, de fait, la volonté locale d'assurer un service public « humain » plus complexe.

– Les représentants des usagers soulignent le manque de lisibilité dans le fonctionnement des services au public : l'accueil sur rendez-vous doit être mis en évidence, en mettant en avant les points d'accueil numérique. Pour le délégué du défenseur des droits, il apparaît nécessaire dans l'immédiat de mettre à disposition du grand public certaines informations utiles par l'intermédiaire de relais (associations, travailleurs sociaux, mairie...). Cela permet à l'utilisateur d'avoir des perspectives sur les délais d'attente potentiels pour ses démarches.

– Pour poursuivre sur le volet communication, la secrétaire générale pose la question ouvertement des pistes proposées par les représentants des usagers pour améliorer la communication. Sont évoqués : la presse locale, des bandes annonces sur les radios, les réseaux sociaux, les espaces France Service, les travailleurs sociaux, les mairies, la possibilité pour l'utilisateur de s'abonner à une liste de diffusion éventuelle. L'idée de campagnes ponctuelles d'informations est également émise.

En retour, M. Clemens du bureau de la communication souligne tout de même le sujet du coût de ses services payants (radio, presse) qui sont incompatibles avec les budgets restreints actuels de l'administration.

– Enfin, une dernière question est soulevée par Mme UGUEN, de l'UDAF 22, sur l'accès aux services pour les malentendants. M. CHAPELAIN précise qu'un dispositif est bien à disposition au niveau des guichets (bien que rarement utilisé actuellement).

Pour conclure ce comité local des usagers, Madame la secrétaire générale et le responsable qualité, M. Chapelain, remercie les membres de ce comité pour leur venue. La participation active des membres a permis d'évoquer de manière constructive des sujets à enjeux et les attentes des citoyens du territoire en matière de service public.

La secrétaire générale,



Béatrice OBARA