



PRÉFET DES ARDENNES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général
Cellule qualité, performance, proximité

COMPTE RENDU DU COMITE LOCAL DES USAGERS du 22 février 2022

Le comité local des usagers (CLU) s'est réuni à la préfecture des Ardennes
le mardi 22 février 2022 à 14h30
sous la présidence de M. Régis PIETTE, directeur de la citoyenneté et de la légalité.

Étaient présents :

REPRÉSENTANTS DE L'ADMINISTRATION :

- David MEUNIER, chef de la cellule qualité performance et proximité
- Karine DELCOUR, chargée de la démarche qualité
- Rachel FOURNY, responsable du bureau des usagers et des moyens
- Marie DAGNICOURT, cheffe du bureau de la coordination

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- Jean-Claude HADDAG, délégué du défenseur des droits
- Muriel ARSANTO, secrétaire générale du conseil départemental des Ardennes
- Sabine NICOLAS, directrice de la Maison Départementale des Personnes Handicapées
- Sabrina ALLOUN, représentante de Familles Rurales
- Bernard LAPLACE, représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales

REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

- Philippe CLAUDE, représentant de l'Association des Maires Ruraux des Ardennes

Étaient excusés :

- Le représentant du Conseil National des Professionnels de l'Automobile
- Le représentant de l'Union Fédérale des Consommateurs
- Le représentant du Comité de la Ligue des Droits de l'Homme
- Le représentant de l'Union des Maires des Ardennes
- Le représentant de l'Association des Maires des Ardennes

M. le directeur de la citoyenneté et de la légalité ouvre la séance à 14h30 en l'absence de M. Christian VEDELAGO, secrétaire général de la préfecture empêché.

M. Piette rappelle que ce comité est une instance de consultations et d'échanges entre des représentants des usagers et l'administration sur le service qui y est rendu.

Le niveau et la qualité du service y sont appréciés dans le cadre d'une certification qualité en cours à la préfecture depuis plusieurs années et qui devrait être revalidée dans les prochains mois.

De plus, la mise en œuvre des nouvelles modalités d'accueil du public intervenues ont justifié l'organisation d'une séance de travail.

Il présente l'ordre du jour du comité qui est le suivant :

- 1. Présentation des résultats de la dernière enquête de satisfaction**
- 2. Présentation du point d'accueil numérique Emeraude (Étrangers)**
- 3. Questions diverses**

Il passe la parole à Mme Delcour pour la présentation de l'enquête.

1. Présentation des résultats de la dernière enquête de satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité, une enquête de satisfaction a été réalisée du 1^{er} octobre au 30 novembre 2021, auprès d'une centaine d'usagers, par un agent de la préfecture.

Le questionnaire utilisé, pour la réalisation de cette enquête, était centré sur l'utilisateur et sa démarche ainsi que sur sa satisfaction globale à l'issue de son passage en préfecture.

De cette enquête ressortent les éléments suivants :

- 2/3 des usagers effectuent des démarches préalables à leur venue en préfecture à l'aide d'une consultation internet ou d'un appel téléphonique. Ils sont globalement très satisfaits des informations obtenues.
- L'accueil physique en préfecture correspond à ce que les usagers en attendent, en termes de facilité d'accès, de confort, de propreté, de services à disposition, d'accessibilité et de mise en place de mesures sanitaires en cette période de pandémie.
- À plus de 90 %, ils sont satisfaits, voire très satisfaits du déroulement de leur démarche. Ils notent un changement très positif quant à l'accueil, l'écoute et la prise en compte de leur demande.
- La présence du médiateur au point d'accueil numérique est particulièrement appréciée.
- Les démarches sont facilitées grâce à l'aide et à l'écoute des agents disponibles et aux outils numériques.

Des améliorations pourront être apportées en termes d'attente, d'affichage, de confidentialité du PAN, mais globalement, les usagers sont très satisfaits du traitement de leur demande que ce soit au niveau de :

- son aboutissement
- l'accueil courtois et aimable du personnel
- le langage compréhensible lors des échanges
- la confidentialité de l'entretien pour les étrangers
- le respect des mesures sanitaires.

Mme Alloun, représentante de Familles Rurales, rapporte les difficultés qu'elle rencontre pour joindre le service des étrangers, les difficultés lors la prise des rendez-vous ainsi que les difficultés avec la plate-forme numérique.

M. Haddag, délégué du défenseur des droits prend la parole et indique que, de son côté, il n'a pas la même perception de la situation, ni du service rendu aux usagers.

Il constate que la dématérialisation des procédures a cassé le service public, dans la mesure où une frange importante de la population en est exclue. Un prochain rapport du défenseur national indique que 20 % de nos concitoyens sont en difficultés de ce fait.

Selon lui, le constat est dramatique.

La réforme de l'ANTS a déjà été vécue de façon difficile. Et des blocages restent insurmontables pour certains usagers.

Il voit dans le nouveau système d'immatriculation des véhicules une forme de privatisation avec toutes les conséquences négatives qui en découlent pour eux.

L'évolution de la situation interroge à un moment où le constat est fait d'un manque de contact humain.

Mme Fourny et M. Piette apportent des informations complémentaires sur le PAN, l'aide apportée aux usagers et l'évolution des missions, précisant que la pandémie a accéléré la mise en place d'un accueil par rendez-vous souvent plus efficient et de téléprocédures guidées jusqu'à la réception par l'utilisateur du SMS final.

Les personnes ne pouvant joindre un interlocuteur pendant les plages d'accueil téléphoniques sont rappelées par le service le jour même.

Mme Fourny rappelle que l'objet du PAN est d'assister les personnes dans leur démarche et non de faire à leur place. 47 % des démarches du PAN concernent le SIV mais la mise en œuvre du PAN Emeraude (étranger) et des déclarations d'armes devraient accroître l'activité générale du PAN.

Mme Alloun précise qu'à la fracture numérique s'ajoutent les problèmes de mobilité dans le milieu rural.

Dans la pointe des Ardennes, il n'y a aucune structure. Ce secteur est le grand oublié du département.

M. Claude, représentant des Maires Ruraux des Ardennes, évoque l'entraide intergénérationnelle qui n'est pas évoquée dans l'enquête et le fait qu'un certain nombre d'usagers âgés se déplacent directement en mairie pour obtenir de l'aide.

Ce type d'usagers n'est pas pris en compte dans l'enquête puisqu'il s'agit d'évaluer l'accueil de la préfecture.

Concernant les cartes d'identité et passeports, il regrette que le 1^{er} contact avec la mairie ait disparu.

Il confirme, par ailleurs, que certains secteurs ruraux sont complètement dépouillés.

M. Meunier, chef de la cellule qualité, donne quelques données chiffrées relatives aux réseaux sociaux.

En 2021, le nombre de connexions a oscillé entre un peu plus de 17.000 pour le moins bon mois et 32.000 pour le meilleur.

Le nombre moyen d'abonnés est de 18.856 pour Facebook et 6.895 pour Twitter.

Le taux d'appels téléphoniques traités est de 88,4 % sur l'année et 1/3 des appels sont décrochés après 5 sonneries.

Le point suivant est ensuite évoqué.

2. Présentation du point d'accueil numérique Emeraude (Étrangers)

Monsieur Piette fait une présentation du dispositif ANEF (Administration Numérique pour les Étrangers en France)

Il s'agit d'un dispositif et d'une application dédiée qui ont pour objectif de dématérialiser toutes les démarches relatives au séjour et à l'accès à la nationalité pour les étrangers.

Il s'accompagne d'une réforme métier, c'est-à-dire une modernisation et une simplification des procédures.

Les bénéfices pour les usagers sont les suivants:

- une réduction des pièces à produire
- la fin des files d'attente
- une formalisation complète du processus en ligne
- une réduction du nombre de passages en préfecture.

Selon le calendrier officiel, à la fin du 4^e trimestre de cette année, l'ensemble des procédures liées aux étrangers devrait se faire sous ANEF.

Dans le cadre de ce dispositif, le ministère complète les compétences du PAN actuel avec cet accueil des étrangers.

Le mercredi matin sera dédié à l'assistance de ces publics à ce nouveau dispositif mais pour le moment, il y a peu de demandes.

M. Haddag indique que le Conseil d'État, en date du 20 janvier dernier, a transmis à la défenseure des droits la requête introduite par le Conseil National des Barreaux, la Cimade, la Ligue des Droits de l'Homme, le Secours Catholique, l'UNEF, etc... contre le décret n°2021/313 du 24 mars 2021 et l'arrêté du 27 avril pris pour son application mettant en place le dispositif ANEF.

Le Conseil d'État attend de la défenseure un avis dont les enjeux principaux portent sur l'absence d'alternatives au dépôt dématérialisé de demande de titre via l'ANEF et l'effectivité des mesures d'accompagnement mises en place.

Des dysfonctionnements sont déjà identifiés mettant en évidence des difficultés techniques sur la plateforme, sur les conséquences de la dématérialisation et l'effectivité de l'accompagnement des usagers.

M. Piette passe ensuite la parole à Mme Nicolas, directrice de la MDPH. Elle indique que malgré les difficultés qui demeurent, le numérique a tout de même permis de continuer à travailler en période de COVID et de répondre aux besoins des usagers. C'est le côté positif qu'il faut prendre en compte.

Mme Arsanto, secrétaire générale du conseil départemental évoque, quant à elle, les maisons des solidarités ouvertes aux usagers et les possibilités de visites à domicile.

Dans le cadre du plan de relance mis en place par le gouvernement, le conseil départemental vient de recruter un conseiller numérique au niveau de la maison des solidarités de Mouzon pour accompagner les usagers en difficultés face à leurs démarches numériques.

M. Piette précise qu'un agent de la préfecture peut se déplacer pour recueillir les demandes de carte d'identité (empreintes et documents) des usagers qui sont dans l'impossibilité ou l'incapacité totale de se déplacer afin de leur permettre d'obtenir leur carte d'identité.

Les mairies (15 dans les Ardennes) disposant de dispositif de recueil sont les intermédiaires à contacter pour pouvoir en bénéficier.

Mme Alloun indique que les usagers dans les territoires ne sont pas formés à l'utilisation des outils numériques. L'appropriation leur est difficile.

Mme Nicolas indique qu'un des projets de la MDPH est d'accompagner les personnes en situation de handicap pour les former à l'utilisation des plates-formes numériques afin qu'elles puissent accéder à leurs droits et notifications.

Un autre projet à destination des territoires sera mis en place prochainement à travers les maisons des solidarités.

La fermeture du centre social d'Orzy est évoquée par Mme Alloun.

Le besoin d'accompagnement est grand dans le secteur.

M. Piette indique que des solutions sont d'ores et déjà à l'étude pour y pallier.

En l'absence de sujet complémentaire la séance est levée à 16h00.

Pour le préfet et par délégation,
Le directeur de la citoyenneté et de la légalité.

Signé: Régis PIETTE