

## Comité local des usagers du 23 septembre 2021

### Présents :

#### Préfecture de l'Aisne

- M. Alain NGOUOTO, préfecture, secrétaire général
- Mme Hélène LUISIN, office national des anciens combattants et victimes de guerre, directrice
- M. Claude BARTHELME, direction départementale des territoires, référent
- M. Jack LANGLOIS, délégué du défenseur des droits
- Mme Anne VARLET, CIDFF, directrice
- Mme Catherine LEBRUN, union départementale des associations familiales, directrice
- Mme Sylvie PARMENTIER, centre information jeunesse, directrice
- Mme Emilie DAVID, COALLIA unité territoriale Aisne, cheffe de service éducatif
- Mme Camille LEPLA, Clic Laonnois, référente
- M. Pierre SICARD, Cimade de Soissons, référent local
- M. Jean PERROT, FNATH Pays Chaunois, président
- M. Philippe DAIN, APEI de Laon, président
- M. David CAPELLE, secrétariat général commun départemental, chef du pôle immobilier et soutien
- Mme Marie-Claude JUVIGNY, préfecture, directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial
- M. David BAJEUX, préfecture, directeur de la citoyenneté et de la légalité
- M. Benjamin THIERRY, préfecture, chef de cabinet et du service des sécurités
- M. Jean-François PRIGENT, préfecture, chef du pôle planification, ordre public et gestion de crise
- Mme Elodie POULAIN, préfecture, chargée du contrôle des titres de séjour pluriannuels
- Mme Fatiha BOURI, préfecture, responsable qualité

#### Sous-préfecture de Château-Thierry

- M. Fabrice JACQUES, sous-préfecture, secrétaire général
- Mme Florence HIERNARD, communauté de communes du canton de Charly-sur-Marne, directrice générale des services
- M. Régis RIVAILLER, communauté de communes du canton de Charly-sur-Marne
- Mme Lauriane CORREIA, sous-préfecture, médiateur numérique
- Mme Véronique DESCARPENTRIES, sous-préfecture, référente qualité

#### Sous-préfecture de Saint-Quentin

- M. Benoît BRASILES, sous-préfecture, secrétaire général
- M. Robert GILLOT, UFC que choisir Aisne
- Mme Dominique Lorenzon, UFC que choisir Aisne, présidente
- Mme Jacqueline DEBADIER, AJP association accueil et soutien des jeunes en difficultés et des personnes handicapées, présidente
- M. André MOINE, AJP association accueil et soutien des jeunes en difficultés et des personnes handicapées, deuxième vice-président
- Mme Laurence AVOT, sous-préfecture, référente qualité

#### Sous-préfecture de Soissons

- Mme Caroline ARNAUD, sous-préfecture, Secrétaire générale
- M. Alain THIERY, délégué du défenseur des droits
- Mme Sophie LHONNEUR, sous-préfecture, volontaire en service civique au point d'accès numérique
- Mme Amélie LANCELIN, sous-préfecture, référente qualité

#### Sous-préfecture de Vervins

- Mme Marina BOTTEAU, référente qualité

Comme en 2019, chaque site a opéré une visite des halls d'accueil en présence des invités.

En amont de la réunion, les participants ont reçu un dossier documentaire comprenant :

- le référentiel Qual-e-pref ;
- le tableau de bord de la qualité 2020 ;
- l'enquête de satisfaction des usagers 2020 ;
- le bilan des réclamations 2020 ;
- le plan d'actions 2021
- les modèles de courrier et courriel type utilisés par le référent qualité.

Le secrétaire général remercie l'ensemble des participants présents au second comité local des usagers commun de l'Aisne, le dernier ayant été réuni en avril 2019.

Il introduit son propos par la loi ESSOC du 10 août 2018, loi pour un Etat au service d'une société de confiance. « *L'administration est au service des personnes, qu'elle conseille loyalement et accompagne dans leurs démarches. Les prérogatives et les moyens qui lui sont conférés pour la mise en œuvre des politiques publiques sont employés au bénéfice de ces personnes* ». Il rappelle les principes de loyauté, de simplicité et d'adaptation, lesquels doivent guider les rapports entre le public et l'administration. Dès lors, ils impliquent une évolution des pratiques et de la posture des agents.

La mise en place du référentiel Marianne, puis des engagements Services publics+ plus récemment, s'inscrivent dans cette quête de qualité d'accueil du public. Ils placent l'utilisateur au cœur de l'action publique.

Dans ce même esprit, Qual-e-pref est un label qualité du Ministère de l'intérieur qui certifie que les services de la préfecture et des sous-préfectures respectent des engagements vis-à-vis des usagers. Il est délivré par un organisme indépendant, Socotec, après une visite sur site. Ainsi, les quatre sous-préfectures et la préfecture de l'Aisne ont obtenu le label Qual-e-pref dès décembre 2019. Selon ce référentiel, un audit de suivi doit intervenir 18 mois après l'obtention du label. Il certifie que ces engagements de service sont toujours respectés. Les dates retenues par l'auditrice sont les :

- 18 octobre pour la sous-préfecture de Saint-Quentin ;
- 19 octobre pour la sous-préfecture de Soissons ;
- 26 octobre pour la sous-préfecture de Vervins ;
- 27 octobre pour la sous-préfecture de Château-Thierry ;
- 2 et 3 novembre pour la préfecture de Laon.

Chaque site reconduit le même périmètre de labellisation qu'en 2019, à savoir les modules :

- 1, 5 et 6 pour les sous-préfectures ;
- 1, 3, 4, 5, 6 et 7 pour la préfecture.

Le Secrétaire général rappelle le principe d'amélioration continue des process dans lequel nous sommes tous engagés depuis le développement croissant de la dématérialisation. À cela s'ajoutent les impératifs de transparence qui nous conduisent à l'affichage des résultats concernant les délais de remise de titres.

Le contexte actuel dans lequel évolue l'administration est alors marqué par des évolutions constantes :

- le plan préfectures nouvelle génération qui a notamment conduit nos services à fermer certains de nos guichets d'accueil au public (par exemple, permis de conduire). Pour ce faire, les centres d'expertise et de ressources titres traitent les demandes du département enregistrées via le site de l'agence nationale des titres sécurisés.
- la mise en place des espaces France Services qui permettent l'accueil des usagers souhaitant être accompagnés dans la réalisation de leurs démarches administratives. On compte 18 structures labellisées France Services dans l'Aisne, dont on retrouve une carte et les coordonnées sur notre site internet.
- le déploiement de l'administration numérique des étrangers en France (ANEF) qui devrait aboutir à sa généralisation d'ici 2022.

Toutes ces réformes impactent nos agents et notre mode de fonctionnement interne. Parallèlement à cette nécessité d'adaptabilité, elles impliquent une vigilance face au phénomène de fraude. Dès lors, la lecture du référentiel doit être adaptée aux évolutions permanentes de notre administration.

Le Secrétaire général laisse la parole aux sous-préfectures.

La sous-préfecture de Saint-Quentin est représentée par le secrétaire général Monsieur BRASILES. En évoquant la charte Marianne, il rappelle que la démarche qualité de service rendue aux usagers n'est pas méconnue sur le site. La sous-préfecture remplit par ailleurs la mission de proximité, notamment concernant les demandes relatives aux suspensions de permis de conduire pour l'Aisne. Le secrétaire général mentionne la présence des deux volontaires en service civique au sein de la structure. Enfin il évoque un projet en cours de réflexion portant sur la détection des situations d'illettrisme.

La sous-préfecture de Soissons, représentée par la secrétaire générale Madame ARNAUD, a également rappelé l'engagement Marianne. La dernière enquête de satisfaction a souligné un seul point négatif concernant les conditions d'accès en sous-préfecture pour les personnes en situation de handicap : la seule salle de réunion étant située au premier étage du bâtiment. Néanmoins, l'accueil au point d'accès numérique est bien accessible à tous les usagers souhaitant réaliser leurs démarches. Des travaux sont à l'étude pour envisager une salle de réunion au rez-de-chaussée.

La référente qualité de Vervins évoque à son tour l'enquête de satisfaction. La signalétique des locaux et services de la sous-préfecture pourrait être améliorée selon les usagers. Madame BOTTEAU rappelle l'existence de l'espace France Services, lequel a nécessité un réaménagement de l'accueil en sous-préfecture. Enfin elle annonce le projet de mise en place d'une borne de satisfaction.

Le secrétaire général de la sous-préfecture de Château-Thierry salue la qualité du travail de l'agent en service civique présent. Il rappelle le roulement opéré par les agents de la sous-préfecture au début de l'année 2021 pour assurer l'accueil en l'absence de service civique. Il précise que depuis janvier 2021, la sous-préfecture accueille des audiences foraines (juge d'application des peines et juge des enfants).

Il souligne les bons résultats obtenus s'agissant de la disponibilité et de la courtoisie des agents, ainsi que des réponses, dans les délais impartis, aux demandes transmises par courrier et par courriel (au-dessus de la cible en 2020). Le secrétaire général de Château-Thierry précise, en revanche, que des progrès doivent être réalisés en ce qui concerne la confidentialité des locaux et l'actualisation du serveur vocal.

L'année 2020 reste très atypique. Toute comparaison avec 2019, année de fonctionnement "normal", semble incohérente. Cet élément explique la grande mobilisation du service interministériel de défense et de protection civile dans la gestion de crise. Les exercices imposés dans le cadre du référentiel Qual-e-pref n'ont dès lors pas pu être réalisés. A titre de comparaison, ce sont 6 exercices organisés par la cellule de communication d'urgence opérationnelle en 2019.

Le taux de mise à jour de notre site internet, dans le délai de 3 jours ouvrés après la demande des services, a pu être satisfait en 2020. Ce sont 1058 mises à jour ainsi réalisées.

Les taux de réponses aux demandes d'information par courrier et courriel sont supérieurs aux cibles. Les échanges par courriel se développent. On compte 385 courriels de demandes d'information générale traités sous 5 jours ouvrés par nos services.

A contrario, le taux d'appels aboutis a chuté en raison d'une saturation de nos standards téléphoniques après la première période de confinement.

Le secrétaire général évoque ensuite les résultats de l'enquête de satisfaction 2020, avant de laisser la parole aux associations présentes.

Le référent local de la Cimade Soissons explique la difficulté d'obtenir un rendez-vous dans le cadre des démarches de titres étrangers. Il s'agit « d'une difficulté d'accès aux services publics pour des populations réellement fragiles ». Il évoque un problème de revente de ces rendez-vous par des officines. Madame POULAIN, agent du bureau de la nationalité, traite cette problématique des rendez-vous. Elle explique que

pour lutter contre ce phénomène, elle opère une extraction des plannings de rendez-vous chaque semaine. Elle cible alors les doublons et apporte une réponse spécifique et adaptée aux usagers qui peuvent obtenir un rendez-vous exceptionnel.

Le centre information jeunesse de l'Aisne évoque un souhait de travailler avec nos services concernant la thématique des adultes relais.

L'union départementale des associations familiales souhaite plus de facilité d'obtention de rendez-vous dans le cadre des demandes de titres pour mineurs non accompagnés. Nos services rappellent la pratique de l'octroi de rendez-vous exceptionnel dans ces situations.

Une intervention du site de Château-Thierry aborde la thématique des horaires d'ouverture (uniquement le matin). Il y a une certaine utilité à envisager d'autres créneaux. Le secrétaire général de Saint-Quentin rappelle l'uniformisation des pratiques et ouvertures actée par décision préfectorale. Ce paramètre a forcément une incidence sur les organisations internes de tous les sites.

Le référent local de la Cimade précise que l'exhaustivité des arguments utilisés et la disparité des documents demandés dans le cadre des procédures de titres est inexplicé. Le secrétaire général explique que le droit applicable aux étrangers et en particulier la circulaire Valls peuvent conduire les services à solliciter des pièces complémentaires afin de mieux apprécier la situation des requérants.

Enfin, nos modèles de courrier et courriel type – préalablement adressés aux participants – ne suscitent aucune remarque ni suggestion.

Le secrétaire général aborde le plan d'actions 2021. Monsieur PÉROT du FNATH nous suggère d'intégrer davantage d'idéogrammes, dans nos affichages, à destination des déficients mentaux. Pour ce faire, il nous invite à se rapprocher de la maison départementale des personnes handicapées.

Le secrétaire général remercie l'ensemble des participants, en présentiel et distanciel, des sous-préfectures et préfecture.

La prochaine étape est la réalisation d'un plan d'actions suite au comité local des usagers.

Pour le Préfet et par délégation,  
le Secrétaire Général

