



**PRÉFET
DU TARN**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Compte rendu du Comité Local des Usagers du 12 juillet 2022

Monsieur le Secrétaire général a présidé la réunion. Étaient présents :

- Franck DORGE, directeur de cabinet,
- Eugénie DURAND, directrice adjointe du Secrétariat général commun départemental,
- Frédéric LASSERRE, directeur de la citoyenneté et de la légalité,
- Muriel SAUVESTRE-CAVALIE, adjointe au chef du Bureau des étrangers,
- Nicolas BONNAMANT, chef du Bureau de la communication interministérielle et de la représentation de l'État,
- Camille SCHMITT, chargée de mission à la cellule communication,
- Stéphanie PARDO, cheffe du service interministériel de logistique,
- Nicole GANDIA, représentante du Défenseur des droits,
- Marguerite d'AUVIGNY, stagiaire,
- Gilbert BESOMBES, président de l'Association des paralysés de France France Handicap du Tarn,
- Chantal FANI, représentante de l'Association des paralysés de France France Handicap du Tarn,
- Armande ROQUES, présidente du Conseil de Territoire du Tarn de l'association AGAPEI,
- Danièle PERUGIA, présidente de l'association UFC Que Choisir,
- la déléguée de la CIMADE.

Étaient excusés : Marion VERNHES, référente qualité, Bernard TONELLI, directeur du numérique, le président de l'association des maires et des élus du Tarn ou son représentant, le président de la Chambre de commerce et d'industrie ou son représentant, le président de la Chambre des métiers et de l'artisanat ou son représentant, le président de la Chambre d'agriculture ou son représentant.

Le Secrétaire Général rappelle qu'il s'agit du premier Comité Local des Usagers (CLU) depuis la crise de la Covid. L'objectif est de renouer le dialogue et de présenter le processus de labellisation en cours à la préfecture. Le CLU vise à nourrir le dialogue, recueillir la vision des associations et travailler les axes d'amélioration.

Il rappelle que le Bureau des étrangers est engagé dans un projet de déménagement vers la cité administrative. Un travail de refonte du site Internet sera lancé pour la fin de l'année. Toute proposition d'amélioration et indication sur des points d'attention est la bienvenue. Le dialogue avec les représentants des usagers est indispensable.

1/ Présentation de la démarche de labellisation Qual-e-Pref

- Une culture de la qualité bien ancrée à la préfecture.
- Eléments de calendrier : une démarche lancée en 2018 au niveau national. Objectif d'une labellisation de toutes les préfectures avant le 30 septembre 2022. Un audit de suivi est prévu au bout de 18 mois, et un audit de renouvellement au bout de 3 ans.
- Périmètre retenu : module 1 obligatoire « relation générale avec les usagers » et module 7 optionnel « communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».
- Modalités de pilotage : plusieurs COPIL doivent être organisés chaque année. Un premier COPIL a été organisé le 16 juin 2022.
- Un audit prévu en septembre (date à venir).

2/ Echanges sur la qualité du site Internet de la préfecture

La déléguée du Défenseur des droits considère le site relativement à jour, permettant d'aboutir toujours à une réponse. Toutefois, elle note des difficultés pour identifier l'interlocuteur pour effectuer des modifications sur le site. Le Secrétaire général rappelle que le service à contacter est le BCIRE et qu'il ne faut pas hésiter à les solliciter.

La présidente d'UFC Que choisir regrette le manque de lisibilité du site sur mobile et demande à ce que les acronymes des sites de la région, situés dans l'en-tête du site, soient détaillés pour une meilleure compréhension. Le chef du BCIRE précise que le format actuel du site ne permet pas une lecture optimale sur les téléphones portables. Les prochains sites Internet déployés à la fin de l'année permettront de régler ce problème.

Pour l'AGAPEI, le site n'est pas optimal pour les personnes en situation de handicap, notamment mental. Il conviendrait que le site soit conforme aux normes « facile à lire et à comprendre ». La présidente précise que l'AGAPEI est labellisée pour ce type de document et qu'en 2012, un travail de sensibilisation et de formation avait été mené auprès des agents de la préfecture.

Le chef du BCIRE fera remonter ce point lors des groupes de travail nationaux concernant la mise en œuvre du nouveau site.

La CIMADE soulève la question de l'accessibilité des télé-procédures et rappelle une récente décision du Conseil d'État relative à l'ANEF et à la nécessité de mettre en place, pour toute téléprocédure, une alternative non dématérialisée.

Le secrétaire général rappelle le contexte de cette décision et de la validation de l'ANEF.

Madame SAUVESTRE-CAVALIE, adjointe au chef du Bureau des étrangers, complète en indiquant que les procédures de dématérialisation ont aujourd'hui vocation à s'étendre mais que pour l'instant l'ensemble des procédures peuvent être réalisées par voie papier à l'exception de celle relative aux DCEM. Toutefois, tout usager faisant face à des difficultés peut être accompagné par le bureau notamment grâce aux rendez-vous du Point d'Accueil Numérique. Les rendez-vous ont lieu le lundi et les usagers qui viennent au Bureau des étrangers sont accompagnés jusqu'au PAN, qui se trouve à l'accueil de la préfecture. De plus, sur place un agent de pré-accueil est chargé d'orienter au mieux les usagers et peut leur proposer les formulaires en format papier avec la liste des documents à joindre. Le

bureau peut également apporter son aide au téléphone. L'ensemble de ces informations sont disponibles sur le site Internet.

Le secrétaire général indique ainsi que le PAN est encore méconnu et n'a pu reprendre son activité qu'au mois d'avril 2022 en raison de la crise sanitaire et de son arrêt provisoire, mais également en raison de difficultés de recrutement.

3/ Echanges sur la qualité de messages-types utilisés par la préfecture

La représentante de la CIMADE fait état de délais de réponse aux demandes trop longs et note que les numéros indiqués notamment dans les réponses du Bureau des étrangers renvoient vers les services de la préfecture, ce qui apparaît peu pertinent. De plus, le numéro du Centre Contact Citoyen semble difficile à joindre.

Le Bureau des étrangers indique que ces numéros sont ceux donnés par les directives nationales, qu'ils peuvent être surchargés mais que pour tout problème technique notamment dans la création d'un compte, ils sont les plus à même d'apporter une première aide.

De plus, concernant leurs délais, cela est étonnant car en moyenne, l'ensemble des demandes d'informations générales, d'avancement des dossiers et des suggestions, réclamations, reçoit une réponse en moins de deux jours actuellement. Pour ce qui est des convocations et prises de rendez-vous, le délai moyen est 15 jours. Pour le reste des dossiers, dont l'objet n'est pas une délivrance de titres, cela est traité en 2 à 3 semaines. De plus, si lors de l'ouverture d'un dossier, les pièces à joindre ne sont pas complètes, l'usager est relancé au bout de 15 jours.

En cas de situation particulière et de délai supplémentaire, l'adjointe au chef du Bureau des étrangers rappelle qu'il ne faut pas hésiter à les solliciter directement à l'adresse pref-etrangers@tarn.gouv.fr

A propos du PAN, la représentante de la CIMADE demande si cela est également disponible à la sous-préfecture de Castres car l'accès aux droits pour les habitants des milieux ruraux et petites villes est plus compliqué.

La directrice adjointe du Secrétariat général commun et directrice des ressources humaines indique que des difficultés de recrutement n'ont pas permis à ce jour la réouverture du PAN.

Le Secrétaire général indique qu'un projet d'implantation de France Services à la sous-préfecture est à l'étude mais que les procédures relatives aux étrangers se feront toujours à Albi. Les espaces France Services permettent un accompagnement des usagers partout sur le territoire.

De plus, pour les numéros nationaux 0800 indiqués dans les réponses types, la présidente de l'UFC Que Choisir a demandé si pour tous les opérateurs ce numéro est bien gratuit. Elle interroge également sur l'utilisation du terme « courrier électronique » qui pourrait paraître trop administratif et qui peut être remplacé par « courriel ». De même, elle relève une autre difficulté de compréhension avec la norme ISO associée à la photo d'identité. La mention de la taxe d'habitation pourrait également être obsolète.

Le Secrétaire général indique que tout cela sera vérifié, amendé et corrigé si nécessaire.

4/ Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction et de l'enquête mystère

- Une enquête de satisfaction a été réalisée d'avril à juin. Elle montre un niveau élevé de satisfaction des usagers. Globalement, ce sont l'ensemble des usagers qui sont satisfaits et très satisfaits de l'accueil que ce soit à la Préfecture, au bureau des étrangers ou au point d'accueil numérique (PAN).
- Dans le cadre de l'enquête mystère, tous les usagers ont considéré que l'agent du standard était courtois. Près de 82 % étaient satisfaits de la prise de congé de l'agent. Dans 90 % des cas, les usagers étaient satisfaits du 1er niveau de renseignement.

5/ Recueil des suggestions d'amélioration de la qualité du service aux usagers

La déléguée du Défenseur des droits note des difficultés pour joindre le standard de la sous-préfecture de Castres.

Le secrétaire général indique que des réflexions sont en cours pour une nouvelle répartition des tâches et des missions entre la préfecture et la sous-préfecture, ce qui mènerait à simplifier les démarches pour les usagers.

Le Secrétaire général conclut ce Comité Local des Usagers en remerciant l'ensemble des participants et salue la reprise du dialogue entre la préfecture et les associations via ce comité. Le prochain CLU sera organisé au cours de l'année à venir, potentiellement selon le calendrier d'élaboration du nouveau site Internet. Il rappelle que l'ensemble des services de la préfecture sont à la disposition des usagers et des associations.

Pour le préfet et par délégation,
Le secrétaire général



Fabien CHOLLET