PRÉFÈTE DU RHÔNE
Liberté
Égalité
Fraternité

SGC 69
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL COMMUN - RHÔNE

Secrétariat général commun départemental

Lyon, le 7 décembre 2023

Direction

COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Date	23/10/23	OBJET : COMITÉ LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DU RHÔNE
Participants Représentants des usagers Marc BERNOUX, ADAPEI Richard JEANNIN, délégué défenseur des droits (secteur Villefranche) Marie-Cécile GERMAIN, Forum Réfugiés Sébastien CHARRE, Forum Réfugiés Jean-Yves CLAVIER, CIMADE Pascal JACQUIN, CIMADE CIMADE Kaoutar DJEMAI-DAWOOD Bruno VIDRAC, Association Valentin HAUY (AVH) Représentants de l'administration Charlotte CREPON, sous-préfète en charge du Rhône Sud Lucie RIGAUX, directrice adjointe du secrétariat général commun départemental (SGCD) Nordine SAOUDI, chef du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) – permis de conduire Romain ZANARDI, directeur adjoint de l'immobilier, de la logistique et de l'accueil Maud BESSON, directrice adjointe des migrations et de l'intégration (DMI) Clément COTI, service de communication interministérielle Christine CUSSIGH, chargée de mission, direction de l'immobilier, de la logistique et de l'accueil Nicolas AUCOURT, chef du bureau du développement des compétences et de la valorisation des ressources humaines, SGCD		1)Présentation du nouveau référentiel qualité (QUALI-ATE qui remplacera QUAL-e-PREF) 2)Volet conformité au référentiel Qual-e-pref - Présentation du bilan qualité 2022 - Présentation des indicateurs de la qualité - Résultat des enquêtes de satisfaction 2022 et des enquêtes mystères - Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes 3)Volet amélioration continue Information sur l'amélioration des services existants de la préfecture. ▪ Site Internet ▪ Accessibilité ▪ Formation 4)Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration 5) Questions diverses.

Affaire suivie par : Dalila BRIKAT
Tél : 04 72 61 34 94
Courriel : dalilabrikat@rhone.gouv.fr
18 rue de Bonnel, 69003 LYON

Dalila BRIKAT, référente qualité, SGCD **Excusés :** <u>Représentants des usagers</u> Michel BOUTARD, président de l'UFC Que Choisir, Lyon Métropole et Rhône <u>Représentants des collectivités locales</u> Hugo BRUNON, chef de projet inclusion numérique, Métropole de Lyon Maryse DESCLOUX, chef de service Relation aux usagers, Conseil départemental du Rhône <u>Représentants de l'administration</u> Catherine MERIC , directrice des affaires juridiques et de l'administration (DAJAL) Jamal BENZIK, chef du bureau des élections et des associations (DAJAL) Agnès RAICHL , adjointe au chef du bureau des élections et des associations (DALAL)	

<u>En annexe :</u> Diaporama présenté lors de la réunion du comité local des usagers (CLU).

<u>Propos introductifs</u>

En introduction, Mme CREPON sous-préfète chargée du Rhône Sud, accueille les membres du CLU. Elle précise qu'elle est en charge du suivi de la démarche qualité de la préfecture du Rhône et demande à chacun des participants de se présenter.

Elle rappelle que le CLU a vocation à se réunir une fois par an pour échanger sur les mesures d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers.

1) Présentation du nouveau référentiel qualité (QUALI-ATE qui remplacera QUAL-e-PREF)

<u>La fin du label qual-epref</u>

Mme BRIKAT rappelle que le nouveau référentiel quali-ATE (Administration Territoriale de l'État) va remplacer le référentiel qual-e-pref.

Pour rappel la démarche qual-e-pref est propre au ministère de l'intérieur. Elle comprend 23 engagements de services auprès des usagers. Un organisme extérieur contrôle le respect de ces engagements (audit) et délivre, lorsque les engagements de service sont respectés, un label qualité.

Mme BRIKAT précise que toutes les préfectures, hauts commissariats, sous-préfectures dotées d'un CERT ont été labellisés « qual-e-pref » en 2022 (la préfecture du Rhône a été labellisée le 14 avril 2020).

Il n'y aura plus d'audits sur le référentiel qua-e-pref. Les prochains audits porteront sur le nouveau référentiel Quali-ATE.

Le nouveau référentiel quali-ATE « fusionne » le référentiel qualipref propre au ministère de l'intérieur et le programme interministériel de qualité service public plus (SP+).

<u>Périmètre du référentiel quali-ATE</u>

Le référentiel quali-ATE concerne les préfectures, sous-préfectures dotées d'un CERT et les secrétariats généraux communs départementaux (SGCD).

Il ne concerne pas les directions départementales interministérielles (uniquement concernées par le programme SP+)

Les modules du référentiel quali-ATE

Le référentiel quali-ATE comprend :

-deux modules généraux socles :

- module 1 : Qualité de services et relations aux usagers (obligatoire)
- module 2 : Pilotage des démarches qualités et de l'éco-responsabilité (obligatoire)
  La partie dédiée à l'éco-responsabilité est nouvelle, elle est issue du programme SP+

-six modules métiers

- Module 3 : Délivrance des titres sécurisés (obligatoire si CERT)
- Module 4 : Délivrance des titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers
- Module 5: Relation avec les collectivités territoriales, garanties des libertés
- Module 6 : Pilotage des politiques interministérielles
- Module 7 : Polices administratives liées à la sécurité
- Module 8 : Communication d'urgence en cas d'événement majeur

Calendrier de la labellisation

L'objectif est que 100 % des préfectures, hauts commissariats, sous-préfectures dotées d'un CERT soient labellisés au 31 décembre 2025.

Les premiers 1er audits débuteront le 1er semestre 2024.

Le principe de la validation de la démarche qualité par un auditeur externe a été conservé.

La durée de validité du label reste inchangée (3 ans avec un audit de suivi au bout de 18 mois).

Concrètement pour la préfecture du Rhône

La préfecture du Rhône devra s'engager sur les deux modules généraux socles (module 1et 2) et devra s'engager sur deux modules métiers :
- le module n°3 dédié au CERT (obligatoire)
- et un module métier parmi les modules 4 à 8 précités (module à choisir).

Échanges avec les membres du CLU

Mme DJEMAI-DAWOOD demande comment la préfecture va choisir parmi les modules métiers.

Mme CREPON répond que le choix se fera en tenant compte notamment :
- de la dimension quantitative ;
- des besoins d'amélioration identifiés par les services dans leur relation à l'usager ;
- des observations des membres du comité local des usagers.

2) Volet conformité au référentiel qual-e-pref

2-1 Bilan qualité 2022

Mme RIGAUX présente des éléments du bilan qualité 2022 et rappelle d'une part que le bilan a été transmis aux membres du CLU et d'autre part que le plan d'actions 2022 a déjà été présenté au CLU du 17 octobre 2022.

Elle rappelle que la préfecture du Rhône a obtenu son label Qual-e-pref le 14 avril 2020, pour 3 ans. Initialement, il était prévu un audit interne en janvier 2023 et un audit externe de re-labellisation fin mars. La préfecture n'a été informée qu'en fin d'année 2022 qu'elle ne serait pas auditée (le marché national avec l'organisme certificateur étant arrivé à échéance et n'ayant été ni reconduit, ni prolongé par le ministère de l'intérieur).

Elle précise que pour améliorer la relation à l'usager il a été décidé en 2022 de travailler sur des thèmes en lien avec les évolutions des modalités d'accueils. Les travaux ont ainsi porté :
- sur l'accessibilité (la journée de sensibilisation aux différents types de handicaps d'octobre 2022 a permis de définir de pistes d'amélioration et un plan d'actions en 2023);
- sur le site internet ;
- sur la formation des agents d'accueil.

Elle rappelle qu'en 2022 il y a eu des évolutions dans les modalités d'accueil :
- évolution de l'accueil en DMI (direction des migrations): accueil sans RDV limité le matin (avec le déploiement progressif de l'ANEF) ;
- évolution des modalités d'accueil des associations : accueil supprimé (beaucoup de RDV non honorés) ;
- ouverture du PAN ANEF.

Concernant l'accueil téléphonique, en 2022, le projet de refonte du SVI (dont le message est trop long pour l'usager) a été identifié. Ce projet devrait aboutir début 2024.

Échanges avec les membres du CLU

M. CLAVIER souligne la grande tendance actuelle de passer de l'accueil physique à un accueil numérique.

Il précise que la CIMADE reçoit dans ses permanences environ 3000 personnes par an. Il souligne qu'un très grand nombre de personnes étrangères se trouvent bloquées et sans solution pour réaliser leurs démarches. Il relève que les moyens mis à disposition du traitement des demandes et du PAN ANEF sont très sous-dimensionnés.

Au regard de l'écart entre les demandes de soutien et les moyens disponibles, il demande ce que la préfecture compte faire pour adapter ses ressources aux besoins. Il demande par ailleurs quel est le flux actuel de personnes passant par le PAN ANEF et quelles sont les prévisions pour les mois à venir.

Il souligne que la CIMADE est « *débordée et sans solution* » et se demande comment la préfecture sélectionne les personnes qui peuvent avoir accès au PAN ANEF et être reçues pour une aide.

Mme RIGAUX rappelle que le PAN ANEF a été récemment mis en place en 2022.

Mme BESSON précise que près de 2000 saisines ont été transmises au PAN ANEF depuis le début de l'année 2023 dont près de la moitié sont irrecevables. La très grande majorité des demandes recevables sont solutionnées par mail ou par téléphone. Elle ajoute que le PAN ANEF reçoit uniquement les usagers dans des situations bloquantes (soit une quinzaine de RDV en moyenne par mois).

Mme CREPON précise que la question de la numérisation croissante des démarches administratives touche beaucoup de public qu'il est nécessaire de prêter attention au public éloigné du numérique. Elle souligne que la préfecture essaie de maintenir un accueil physique pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique mais que cela ne peut se substituer à la dématérialisation des procédures.

Elle rappelle l'existence des maisons France services qui permettent aux usagers d'être aidés dans leurs démarches du quotidien par des personnes formées. Dans le Rhône, il existe 34 France Services, dont deux bus (un sur la communauté de communes des Monts du Lyonnais et un PIMMS Médiation Métropole). Il existe un bouquet de services mis à disposition du public par 9 opérateurs.

Mme DJEMAI-DAWOOD (CIMADE) demande avec quels types de partenaires travaille France services.

Mme CREPON répond que les structures France Services ne peuvent pas accompagner les usagers étrangers dans leurs démarches pour leur demande de titre conformément à une instruction de l'État. Elle précise que la réglementation des étrangers est complexe et que France services ne peut y répondre.

M. CLAVIER souligne que les délais de demandes de RDV pour les premières demandes d'admission exceptionnelle au séjour excèdent largement deux ans. Les délais de renouvellement de titres de séjour sont également très longs, il faut patienter plus de 8 mois. Ces mêmes délais sont plus courts dans les autres départements de la région et en général sur le

territoire français. Il souligne que « *c'est incompréhensible du point de vue de l'usager* ». *Il précise qu'« il y a une vraie inégalité de traitement* » au regard du reste du territoire.
Mme BESSON confirme que les délais sont importants sur l'admission exceptionnelle au séjour (étrangers en situation irrégulière depuis plus de 5 ans), elle précise qu' « *on le sait et qu'on veut les réduire* » et que sont actuellement instruites les demandes de RDV déposées en mai 2022.

Elle confirme par ailleurs que le délai de renouvellement des titres de séjour temporaires ou pluriannuels est de 8 mois alors qu'on devrait être à 4 mois.

Elle explique que :
- les plannings de RDV dans le Rhône sont très largement ouverts (plannings pluri-mensuels) contrairement à d'autres préfectures dont les plannings de RDV sont mensuels ;
- 30 à 40 % des usagers effectuent des demandes de RDV pour le renouvellement de leur titre alors qu'ils ne dépendent pas de cette démarche (démarche basculée dans l'ANEF ou ne sont pas domiciliés dans le département).

Elle précise que les délais de RDV devraient être réduits d'ici la fin de l'année.

Elle rappelle qu'il est mentionné sur la convocation au RDV que les droits sont maintenus jusqu'à la date de RDV.

M. CLAVIER précise que dans la pratique certains usagers ne peuvent pas retourner dans leur pays et rencontrent des problèmes d'accès aux droits sociaux.

Mme DJEMAI-DAWOOD demande quelles sont les conditions d'accès au PAN.

Mme BESSON répond que pour accéder au PAN ANEF il convient préalablement :

- de remplir un formulaire de contact disponible sur le site internet des services de l'Etat dans le Rhône [1] et sur place à l'entrée de l'accueil 97 rue Molière 69003 Lyon ;
- puis de le déposer avec les documents obligatoires dans la boite aux lettres PAN ANEF Etangers, accessible devant l'entrée du 97 rue Molière 69 003 LYON, durant les heures d'ouverture de la DMI.

Le formulaire est ensuite pris en charge par le bureau des affaires générales et du contentieux de la DMI.

Elle précise que les statistiques du mois d'octobre 2023 montrent que sur 70 demandes reçues à ce jour, seules 4 ont nécessité un RDV, le reste a été solutionné par téléphone ou courriel.

M. CLAVIER souligne qu'« *il y a beaucoup plus que 70 personnes qui ont un problème avec l'ANEF*».

Mme CREPON précise que le travail important réalisé par les associations dans l'accompagnement des usagers réduit le nombre d'usagers se rendant en préfecture. Elle rappelle que le calendrier de RDV dans le Rhône est pluri-mensuel et qu'environ 20 % des RDV ne sont pas honorés par les personnes, qu'ils sont ainsi « perdus ».

Une question est posée sur les modalités de communication de la DMI en cas d'évolution des modalités d'accueils des étrangers.

Mme BESSON précise que lorsque les modalités d'accueil évoluent :
- le site internet est mis à jour ;
- la commission au sein du barreau est informée ;
- une information est faite aux partenaires.

M. CLAVIER souligne l'importance de travailler ensemble et d'échanger au quotidien pour un meilleur service rendu à l'usager. Il souligne que la CIMADE « *est débordée et a l'impression d'être très peu entendue* ». Il ajoute « *qu'on ne peut que constater qu'il y a énormément de dysfonctionnements, beaucoup de gens sont désemparés*».

1 https://www.rhone.gouv.fr/Demarches/Immigration-et-integration-dans-le-Rhone/Informations-generales-Listes-de-pieces-Delais-moyens/Accompagnement-des-usagers/Point-d-Acces-Numerique-Etrangers-ANEF

Mme CREPON fait remarquer que les flux dans le département du Rhône sont hors norme (hormis la région île de France). Les effectifs sont également importants mais restent sous tension par rapport à la demande. La question de l'organisation du traitement des dossiers est dès lors fondamentale, de même que la mise à disposition d'une information claire.

Elle précise qu'il est pris note de la demande de la CIMADE et des besoins des usagers. Elle ajoute qu'il sera mentionné dans le compte rendu la demande de la CIMADE d'échanger régulièrement avec les services de la DMI sur les flux des demandes des usagers qu'elle reçoit.

2-2 Présentation des indicateurs de la qualité

Mme BRIKAT précise que la préfecture tient à jour un tableau de bord mensuel qui comprend les indicateurs de qualité d'une part, sur le suivi des délais de traitement ou de mise à jour et, d'autre part, sur le niveau de service rendu à l'usager. Ces indicateurs sont définis au niveau national.

Pour le 1er semestre 2023, les indicateurs sur le délai moyen de traitement et de réponse aux courriels et réclamations ainsi que celui sur le délai de mise à jour du site internet sont conformes ou proches de la cible nationale (cf diaporama page 9).

Concernant le délai d'instruction des permis de conduire par le CERT, on constate une forte augmentation des délais d'instruction à 2022 (47 jours en moyenne pour le 1er semestre 2023 pour une cible nationale fixée à 8 jours). Cette augmentation des délais concerne tous les CERT en charge des permis de conduire.

M. SAOUDI rappelle que les demandes de permis de conduire des usagers du Rhône sont traitées par le CERT du Calvados, (CERT plus petit que le CERT du Rhône), qui a une capacité de traitement en termes de délai d'attente plus favorable (délai médian d'instruction en octobre 2023 de 18 jours).

Pour ce qui concerne le CERT du Rhône, pour réduire les délais et le stock des demandes de permis de conduire, il y a eu un renfort de vacataires cet été. Depuis le 1er octobre, le délai médian d'instruction est de 38 jours.

M. SAOUDI ajoute toutefois que les prévisions pour la fin de l'année et pour le début de l'année 2024 sont à la hausse pour les demandes de permis de conduire.

2-3 Résultats des enquêtes de satisfaction 2022 et des enquêtes mystères

Mme BRIKAT rappelle que des enquêtes de satisfaction auprès des usagers ont eu lieu du 3 juillet au 28 juillet 2023 auprès d'un panel représentatif des usagers basé sur le flux de fréquentation des services. Ces enquêtes ont porté sur 5 accueils (physique, téléphonique, PAN ANTS, PAN ANEF, courriel). Près de 200 usagers ont été sondés :

Type d'enquête	**Volume enquêté**
Accueil physique (avec et sans rdv)	**102**
PAN ANTS (tel + rdv)	**16**
Standard H24	**25**
PAN ANEF (tel+mél)	**12**
Courriels	**53** (plus de 200 usagers saisis)

Une enquête mystère a été réalisée en mai/juin 2023 sur le téléphone (15 appels téléphoniques mystères) et sur les courriels (12 courriels mystères envoyés).

Les résultats de ces enquêtes ont été présentés en séance (cf diaporama page 13,14,15,16,17).
Mme BRIKAT précise que les résultats des enquêtes de satisfaction vont être affichés sur les sites d'accueils du public et sur le site internet.

Elle apporte des précisions s'agissant de l'enquête de satisfaction sur les courriels où plusieurs taux de satisfaction sont inférieurs au seuil plancher de 75 % prévus par le référentiel. Elle précise:

- que la population ciblée est à retravailler au regard du référentiel qual-e-pref : le référentiel qual-e-pref prévoit que *« nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai de 5 jours ouvrés »* ; Or dans cette enquête de satisfaction, seuls 15,1 % des courriels ont porté sur une demande d'information contre 56,6 % sur une question portant sur un dossier individuel ;

- les résultats de l'enquête mystère organisée en mai/ juin 2023 portant sur un ciblage conforme au référentiel révèlent a contrario de très bons résultats sur les courriels. Ainsi sur 12 courriels mystères envoyés portant sur des demandes d'informations, 11 ont fait l'objet d'une réponse sous 5 jours ouvrés soit un taux de réponse de 91,66 % (contre 50 % sur l'enquête de satisfaction portant sur les courriels).

Pour ces motifs, elle précise que le comité de pilotage qualité a décidé de ne pas diffuser au delà du CLU les résultats de cette enquête de satisfaction portant sur les courriels. Un travail est en cours pour revoir la méthode de collecte et ainsi mieux cibler les usagers ayant transmis des courriels de demandes d'informations.

Échanges avec les membres du CLU

M. CLAVIER souligne qu'il existe un biais dans les résultats d'enquêtes puisque seuls sont interrogés les usagers qui acceptent de répondre aux questionnaires. Il ajoute que la façon dont la question a été posée a une influence sur les résultats.

Mme CREPON reconnaît l'existence de biais. Elle souligne toutefois que ce qui est important dans ces enquêtes ce sont les tendances observées d'une année à une autre.

Mme CREPON précise concernant les courriels que le référentiel qual-e-pref ne porte que sur les demandes d'informations car il n'est pas possible de répondre sur des situations particulières dans un délai de 5 jours ouvrés. Elle ajoute qu'on a voulu expérimenter une nouvelle enquête sur les courriels mais qu'on voit les limites de cette enquête.

M. JEANNIN souligne le travail constructif réalisé avec les services de la DMI dans les réponses apportées aux usagers. Il regrette l'absence d'un PAN ANEF à Villefranche.

Il rappelle les difficultés générées par la dématérialisation croissante des démarches pour certains usagers éloignés du numérique ou en difficultés (appréhension de certains usagers face aux démarches numériques, effet amplificateur des phobies administratives etc...). Il précise que certains usagers se retrouvent dans des situations compliquées.

2-3 Présentation des réclamations et suggestions recueillies lors des enquêtes

Se reporter au diaporama en annexe page 18 à 25.

3- Volet amélioration continue

3-1 Site Internet

M. COTI rappel l'existence du nouveau site internet de l'État depuis 2023. Il précise que cette nouvelle maquette facilite l'accès aux démarches administratives visibles dès la page d'accueil.

M. VILDRAC souligne la nécessité de disposer d'un interlocuteur en préfecture sur le numérique pour faire part des suggestions pour améliorer la lisibilité et l'accessibilité des documents administratifs (ex : concernant l'ANTS).

M. COTI répond que le service communication de la préfecture ne peut agir sur les « pages de l'ANTS ».
Mme CREPON précise à M. VILDRAC que la plupart des formulaires/procédures utilisés par les usagers sont réalisés au niveau national. Elle précise que l'association AVH devrait faire remonter ce besoin au niveau national. Elle ajoute que l'ANTS est une agence nationale qui dépend de l'État, que le préfet n'a pas de pouvoir sur cette organisation.

Mme CREPON informe les membres du CLU qu'un travail est en cours sur l'amélioration de l'accessibilité des services publics via la réalisation d'un schéma départemental co-piloté par la préfecture et le conseil départemental. Les associations d'usagers seront associées à la réflexion.

3-3 Accessibilité

Mme BRIKAT rappelle que suite à la journée de sensibilisation sur la prise en compte des différents types de handicaps (visibles et invisibles) dans nos modes d'accueils, la préfète a validé un plan d'actions le 4 avril 2023.

Elle dresse un bilan de l'état d'avancement du plan d'actions accessibilité. Sur 32 actions définies par le plan d'actions :
- 2 actions sont terminées ;
- 23 sont en cours de réalisation ;
- 7 sont à débuter ;
- 0 sont à abandonner (pas pertinentes/pas possibles).

Elle ajoute qu'une nouvelle journée de sensibilisation similaire à celle de 2022 sera organisée le 25 juin 2024

Mme CUSSIGH précise les actions conduites au niveau bâtimentaire sur l'accessibilité notamment :

- la mise en place de balises sonores pour signaler l'entrée aux malvoyants à l'entrée du site (testées par des malvoyants)
- l'installation de téléscripteurs à l'accueil général pour les malvoyants (permet de retranscrire sur écran ce qui est dit par l'agent). Elle précise que ce système va peut-être être déployé sur d'autres sites d'accueils.

3-2 Formation

M. BERNOUX rappelle l'existence du langage FALC (« facile à lire et à comprendre »). Il rappelle que tous les documents à destination des usagers devraient être traduits en FALC.

Mme RIGAUX précise :
- que la maquette du site internet doit faire l'objet d'un audit d'accessibilité (au regard du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) selon la direction de la communication du ministère de l'intérieur. Nous n'avons pas le calendrier de l'audit ;
- qu'on voudrait répondre à l'offre de service de l'ADAPEI sur l'atelier FALC ;
- le besoin de former les agents pour produire des documents plus accessibles.

M. VILDRAC précise que « *tout rédacteur d'un texte doit s'obliger à le lire à haute voix à quelqu'un qui le découvre* ».

4- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration

Voir les observations précitées des membres du CLU énoncées au cours de la réunion.

Mme RIGAUX précise que la prochaine réunion du CLU en 2024 se présentera probablement sous un format nouveau. Ce CLU a vocation à s'étendre aux représentants des usagers des directions départementales interministérielles (direction départementale des territoires (DDT), direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) et direction départementale de la protection des populations (DDPP). Cette nouvelle instance répondrait ainsi à deux obligations :
- réunir une fois par an le CLU dans le cadre du référentiel quali-ATE ;
- réunir une fois par an un comité local de l'amélioration continue (CLAC) dans le cadre du déploiement du programme service public plus au sein de l'administration territoriale de l'État (DDI comprises).

5) Questions diverses

En l'absence de questions, la séance est levée à 12h15.

Mme CREPON remercie l'ensemble des participants à cette réunion.

Copie :
- Mme la préfète, secrétaire générale

Charlotte CREPON,