

Affaire suivie par :

Châlons-en-Champagne, le 13 février 2024

Sophie MORET
Téléphone : 03 26 26 11 36
Loïc POISSENOT
Téléphone : 03 26 26 11 35
pref-qualite@marne.gouv.fr

COMPTE-RENDU

COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUÉE DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE DE L'ÉTAT DANS LA MARNE DU 2 FÉVRIER 2024

Le comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) est une instance de dialogue et de concertation, qui réunit une fois par an les représentants des usagers, de l'administration territoriale de l'État (ATE), et des organismes partenaires dans l'accompagnement des usagers. Il a pour objet de présenter et, éventuellement, d'ajuster les actions des services de l'État destinées à assurer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Participaient à la réunion :

Représentants d'associations d'usagers de la préfecture, collectivités et autres organismes :

- Dominique DECOURTY, vice-président de l'association UFC – Que choisir ;
- Alain LECUYER, administrateur de Familles rurales et de l'Union départementale des associations familiales (UDAF) ;
- Cynthia BAATGE, cheffe de service du pôle asile et intégration, Armée du salut ;
- Jacky BERGER, membre du conseil d'Administration de l'Association des propriétaires et copropriétaires immobiliers du département de la Marne – UNPI
- Pierre LABAT, Maire de Massiges, Représentant de l'association des maires de la Marne.
- Marie BELLECAVE, Écrivaine publique numérique, Direction de la cohésion sociale de la ville de Châlons-en-Champagne
- Karine DOLLEANS, Responsable France Services à Suippes.

Représentants des services de l'État :

- Henri PREVOST, Préfet de la Marne ;
- Raymond YEDDOU, Secrétaire général de la Préfecture de la Marne ;
- Sylvestre DELCAMBRE, Directeur Départemental des Territoires ;
- Carole CARBONNIER, Cheffe du service Risques et éducation routière de la DDT ;
- David DELAISSE, Chef du service Habitat et ville durables de la DDT ;
- Sébastien CHARLES, Référent accessibilité du service Urbanisme et planifications de la DDT ;
- Caroline MANSION, Responsable qualité et correspondante SP+ à la DDETSPP ;
- Évelyne GRIMONT, Adjointe au chef du service sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation de la DDETSPP ;
- Nathalie BARNIER, Responsable du standard, SGCD ;
- Caroline PRON, Chef du pôle sécurités et territoires à la Sous-préfecture de Reims ;
- Nelly LAMBERT, Secrétaire générale de la Sous-préfecture d'Épernay ;
- Chloé DROUILLET, Cheffe du pôle départemental des associations syndicales de propriétaires à la Sous-préfecture d'Épernay ;
- Stéphanie LE GAGNE, Cheffe du Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle de la Préfecture de la Marne ;
- Océane DA PAZ, Adjointe au chef du Bureau de la sécurité intérieure de la Préfecture de la Marne ;
- Véronique KIEFFER, Cheffe du Service de l'immigration et de l'intégration de la Préfecture de la Marne ;
- Francine KISS, Responsable de l'accueil des usagers dans le hall de la Préfecture de la Marne ;

- Martine FRANZETTI, cheffe du centre d'expertise et de ressources titres « Permis de conduire » (CERT PC) ;
- Sylvia PROTAT, référente numérique du bureau de la réglementation générale, direction de la citoyenneté et de la légalité de la Préfecture de la Marne ;
- Sophie MORET, responsable de la cellule performance, référente qualité de la Préfecture de la Marne ;
- Loïc POISSENOT, apprenti référent qualité à la Préfecture de la Marne;

Excusés :

- Laurence LAMIABLE, Directrice du pôle institution au sein de l'UDAF ;
- Badia ALLARD, Adjointe au Maire de Reims, Représentante de l'association des Paralysés de France ;
- Sébastien LEYLAVERGNE, Responsable du service Asile à la Croix-rouge française ;
- Shirley IPAS, Cheffe de service de l'Hébergement Sud du Club de prévention d'Épernay ;
- Claude HENON, délégué au Défenseur des droits ;
- Nathalie ALBAUT, Directrice adjointe du Secrétariat général commun départemental ;
- Agnès IDZIK, Responsable de l'accueil de la Sous-préfecture de Vitry-le-François ;
- Nicolas KIEFFER, directeur de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial ;

Sujets à l'ordre du jour :

- **Pilotage des démarches qualité,**
- **Résultats 2023 des indicateurs de la qualité et de l'enquête de satisfaction des usagers,**
- **Actions mises en œuvre dans le cadre du programme Services publics+,**
- **Présentation du nouveau label Quali-ATE,**
- **Questions diverses.**

En préambule, il est rappelé l'importance d'apporter une réponse adaptée dans le traitement des demandes des usagers, mais également de certifier la qualité du service rendu par le déploiement des labels. Ainsi, 25 espaces France Services, parmi lesquels un bus France Services, sont labellisés dans le département de la Marne, afin d'apporter un service au plus près des citoyens. L'accompagnement des usagers dans leurs démarches dématérialisées est également une priorité. A cet égard, un point d'accès numérique (PAN) a été installé dans le stand des services de l'État à la Foire de Châlons-en-Champagne. En outre, le Centre de contact citoyens (CCC) de l'Agence nationale des titres sécurisés propose une assistance distancielle. Par ailleurs, le ministère de l'Intérieur a pris plusieurs mesures, afin de réduire le délai de délivrance des passeports. Les services en relation avec les usagers, quel que soit le canal utilisé, sont engagés dans des actions d'amélioration, dont le CLUAC est invité à mesurer l'efficacité.

1) Pilotage des démarches qualité :

Depuis 2006, les services préfectoraux ont mis en place plusieurs labels Qualité. La préfecture de la Marne, associée au secrétariat général commun du département (SGCD) pour les fonctions supports, a été labellisée « Qual-e-pref » le 12 juillet 2022. En parallèle, le programme « Services publics + » a été déployé en 2022. Il a la particularité d'être interministériel et de concerner les 7 structures de l'ATE de la Marne : la préfecture qui en est le pilote territorial, les trois sous-préfectures, la direction départementale des territoires (DDT), la direction départementale de l'emploi du travail des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP), ainsi que le SGCD. Chaque label reprend le précédent avec un degré d'exigence supplémentaire.

Les démarches Qualité sont pilotées par plusieurs acteurs. L'animation et la coordination est assurée par la référente Qualité de la préfecture, également correspondante départementale Services publics+. Les services en relation avec les usagers participent aux groupes de travail, dédiés au diagnostic et aux propositions d'amélioration. Le plan d'actions est présenté à la validation du comité de pilotage présidé par le Secrétaire général de la préfecture. Le présent CLUAC est informé des actions mises en place et relaie l'avis des usagers. Celui-ci est également recueilli par le biais d'une

enquête de satisfaction, dont les résultats sont analysés. Deux audits sont nécessaires avant l'obtention de la labellisation. Ils certifient que les actions réalisées sont conformes au référentiel du label.

2) Résultats 2023 des indicateurs de la qualité et de l'enquête de satisfaction des usagers

- Les actions issues du label Qual-e-pref sont suivies et évaluées. Les résultats portent sur deux modules labellisés :

Le module n°1 « relation générale avec l'utilisateur » comporte 5 thématiques : l'accueil téléphonique, les demandes d'information générales, la téléphonie, le site internet et les réseaux sociaux.

L'accueil physique s'est amélioré avec la mise en place d'une nouvelle organisation. En l'occurrence, le poste de responsable de l'accueil des usagers a été créé au début de l'année 2023. Un vigile sécurise les entrées et oriente les usagers vers les zones d'attente. La gestion des flux d'usagers est facilitée par la prise de rendez-vous. Le temps d'attente est de 10 minutes maximum pour accéder sans rendez-vous aux Points d'accès numériques (PAN). Des guichets sont spécialement dédiés à l'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR). Le registre d'accessibilité de la préfecture détaille les dispositions prises pour faciliter leur accès.

Sur le même sujet, il convient de préciser que la Direction départementale des territoires de la Marne (DDT51) est en charge de la politique publique d'accessibilité. Elle facilite et accompagne les projets de territoire, en vue d'une société inclusive intégrant le concept d'accessibilité universelle.

L'accueil du public occupe une part prépondérante de l'analyse technique réalisée, où l'aspect mobilier côtoie les aspects visuels et sonores pour couvrir la palette de handicaps la plus large possible. Concrètement, elle évalue la qualité d'utilisation complète en position "debout" et "assis" des mobiliers destinés soit à accueillir du public ou à permettre l'utilisation d'un équipement par le public, tout en analysant la qualité de l'information délivrée par voies visuelles et sonores. Ces aspects se traduisent par des mobiliers spécifiques, des éclairages renforcés, des contrastes visuels marqués, la mise en place de sous-titrages, la pose de boucle d'induction magnétique, des signalétiques spécifiques, la formation du personnel etc.

En parallèle, la DDT51 veille lors de ses contrôles d'établissement, à la mise à disposition du registre public d'accessibilité (obligatoire depuis le 30 septembre 2017) au point d'accueil principal du public, tout en promouvant sa mise à disposition au format dématérialisé. L'objectif est d'offrir aux citoyens une donnée actualisée de l'accessibilité réelle de l'établissement, afin de les accompagner et de les orienter au mieux dans la logistique de leurs futurs déplacements.

Assurant la gestion de la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées, elle valorise les retours d'expériences du monde associatif et des instances représentatives d'administrations locales, dont leurs représentants siègent à titre de membres à voix délibérative.

Concernant les courriels, le délai de réponse aux demandes d'information générales est de deux jours en moyenne. Il est à noter que les boîtes fonctionnelles sont traitées en temps réel et que les accusés réceptions sont systématisés. Les informations générales sont aussi communiquées par l'intermédiaire du serveur interactif du standard. En termes de téléphonie, 89 % des appels sont aboutis (avant 5 sonneries). Ce taux est calculé par un logiciel qui prend en compte les appels pris en charge par le serveur vocal interactif, par les opératrices du standard (90 appels par jour) et par les services de la préfecture. Par ailleurs, le site internet des services de l'État reçoit plus de 70 000 visites mensuelles. Les réseaux sociaux de l'État ont comptabilisé plus d'un million de vues en 2023.

Le module n° 2 « centre d'expertise et de ressources titres Permis de conduire » : le CERT PC de la Marne gère les dossiers de permis de conduire des départements des Hautes-Alpes, de l'Ardèche, de la Haute-Marne, de la Meurthe-et-Moselle et des Deux-Sèvres. Il a instruit 192 807 dossiers en 2023, et pris contact avec 33 782 usagers, afin d'obtenir des pièces complémentaires. Dans le cadre de la lutte contre la Fraude, 15 % des dossiers ont été contrôlés et 121 cas de fraude ont été signalés au Procureur de la République. Le délai de délivrance des titres en 2023 était en moyenne de 25 jours. Un plan de réduction des délais a été mis en place. Il a permis d'atteindre un délai de 5

jours au mois de janvier 2024. Lorsque l'activité du service le permet, une aide est apportée à d'autres CERT PC confrontés à une augmentation exceptionnelle de leur stock de dossiers à traiter.

A l'occasion de cette présentation, il est rappelé que le remplacement du permis de conduire rose cartonné devra être réalisé avant le 19 janvier 2033, et que cette opération est gratuite. La demande se fait en ligne sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les usagers marnais ne sont pas gérés par le CERT PC de la Marne. En cas de problème rencontré dans l'obtention de leur titre, ils pourront soit se rendre directement sur le site internet de l'ANTS et solliciter le centre de contact citoyens (CCC), soit se faire aider par le médiateur numérique des PAN ou des France Services ou encore par les écrivains publics numériques. Ces informations feront l'objet d'un affichage « papier » et sur le site internet des services de l'État dans la Marne.

- Les accusés de réception automatiques de l'admission au séjour des étrangers et des demandes d'asile :

Conformément au référentiel « Qual-e-pref », un accusé de réception automatique est systématiquement envoyé, à la suite de toute sollicitation faite par courriel. A ce sujet, le comité local des usagers du 15 mars 2022 avait suggéré de simplifier les éléments de langage. C'est pour cette raison que les nouveaux modèles d'accusés de réception du service des étrangers sont à nouveau présentés pour avis. Il en ressort que les usagers étrangers, en difficulté avec la langue française, ne comprennent pas les informations générales communiquées par ce biais. Il est convenu de mettre en place un travail collaboratif avec les écrivains publics numériques et les associations accompagnant les ressortissants étrangers dans leur démarche.

Il est à noter que le service de l'immigration et de l'intégration de la Marne reçoit 14 000 mails par an (10 000 mails concernent le séjour). La quasi-totalité porte sur des situations individuelles. Dans 80 % des cas, une réponse est apportée dans les deux jours. Les 20 % restants concernent des demandes complexes, pour lesquelles une réponse est apportée dans un délai de deux semaines au plus tôt.

- Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2023 dans le hall d'accueil de la préfecture :

Sur un panel de 127 usagers interrogés, il apparaît que 70 % avaient rendez-vous avec le service séjour des étrangers ou le service de l'asile. Globalement 97 % des sondés se sont déclarés satisfaits de l'accueil général. Parmi les points positifs : l'accueil physique et téléphonique, la qualité de l'aide apportée aux usagers, la facilité d'accès pour les PMR, la confiance envers l'administration et la qualité du site internet de la préfecture. En ce qui concerne les points à améliorer : continuer à réduire les temps de réponse, à faciliter la compréhension du site internet, à faire la promotion des réseaux sociaux de la préfecture. L'élargissement des espaces de confidentialité sera intégré au projet de réaménagement des espaces du hall d'accueil.

3) Les actions du programme Services publics+ :

- La prise en compte de l'expérience des usagers :

Le programme interministériel SP+ repose sur 8 engagements et a la particularité d'être centré sur l'expérience des usagers. Leur avis anonymisé est déposé sur la plateforme « Je donne mon avis sur les services publics », auquel une réponse est apportée par l'administration. Un réseau de 30 agents « répondants », issus des 7 structures ATE de la Marne, a été constitué à cet effet. Il en résulte que cette plateforme rencontre peu de succès auprès des usagers marnais, malgré l'affichage effectué dans le hall et sur le site internet des services de l'État. 10 avis ont été déposés (4 avis positifs, 1 avis neutre, 5 avis négatifs). En conséquence, le QR code permettant d'accéder à la plateforme sera également affiché à la sortie du hall.

- Le plan d'actions local d'amélioration validé en comité de pilotage du 29 juin 2023 :

Sur la base d'un diagnostic et des propositions des services, 26 actions d'amélioration ont été programmées sur une période de 18 mois. Elles se répartissent sur 6 thématiques, elles-mêmes classées sur deux axes de travail : axe 1 « *communication et informations internes et externes* » ; axe 2 « *amélioration des organisations et des outils* ». Le taux de réalisation du plan d'actions à 6 mois est de 46 % (63 % pour l'axe 1 et 29 % pour l'axe 2). Les actions mises en œuvre sont les suivantes :

- ✓ Axe 1 : le standard a amélioré le script du serveur vocal et renforcé le premier accompagnement qu'il dispense aux usagers par téléphone. Un répertoire des compétences de l'ATE a été constitué, afin d'orienter les usagers. De façon à lutter contre les cas d'incivilité, une charte de l'usager pour le respect du droit et le droit au respect est affichée dans le hall d'accueil et sur le site internet des services de l'État. Elle rappelle que tout outrage envers les agents peut donner lieu à des poursuites pénales. Les rubriques d'information et les liens utiles du site internet des services de l'État dans le département ont été réactualisés. Les enquêtes de satisfaction sont également accessibles, en plus de l'affichage dans le hall. Les agents sont formés à l'accueil physique et téléphonique, ainsi qu'à l'accueil d'un public difficile. Ils sont également sensibilisés à la joignabilité au téléphone.
- ✓ Axe 2 : réalisation annuelle par les 7 structures de l'ATE d'une auto-évaluation de leurs pratiques. Organisation du recueil des avis des usagers. Professionnalisation des agents à leurs missions-métiers. Mise en place d'un accompagnement personnalisé au point d'accès numérique ou pour les personnes en situation de handicap. Amélioration du confort des espaces d'accueil. Mise en œuvre des mesures éco-responsables comme la promotion des mobilités douces et le remplacement du parc automobile par des véhicules électriques .
- Focus sur les dispositifs d'accompagnement aux démarches numériques :

L'offre d'accompagnement des usagers, dans leurs démarches numériques avec l'administration, est territorialement maillée avec la mise en place des points d'accès numériques (PAN) en préfecture et sous-préfectures et des France services dans les zones rurales ou péri-urbaines. Les écrivains publics numériques complètent cette offre dans les grandes villes du département.

Les PAN, dont celui de la Foire de Châlons-en-Champagne, ont totalisé 11 769 visites en 2023. Les fréquentations ont presque doublé en 2 ans (6 639 visites en 2021). Ce succès s'explique notamment par son efficacité dans l'accompagnement des usagers : démarches liées aux étrangers (29 %), aux permis de conduire (20 %) ou encore aux immatriculations des véhicules (19 %)..

Au sein du hall de la Préfecture de la Marne, trois points d'accès numériques sont mis à disposition des usagers (représentant 52 % des fréquentations PAN en 2023). Les médiateurs numériques sont des jeunes volontaires Service civique, supervisés par la responsable de l'accueil dans le hall, appuyés en cas de besoin par les services métiers de la préfecture.

Le département de la Marne compte 25 structures France services (FS), notamment dans la commune de Suippes labellisée en 2020. Depuis 13 ans, la commune de Suippes a porté plusieurs dispositifs d'accompagnement (Relais services publics ; Maison de service public) et a expérimenté les premières démarches numériques. Ses agents d'accueil constatent que les démarches numériques se complexifient, notamment en matière d'authentification. D'une manière générale l'accompagnement portent sur l'accès aux droits et l'accompagnement dans les démarches. Le public reçu est varié et va de la personne âgée pour les démarches de délivrance de titres (CNI-passeport, certificat d'immatriculation des véhicules...), à la personne en situation de précarité (demande de RSA), au salarié (compte personnel de formation), voire à la personne rompue aux démarches administrative (ma prim'renov...).

Les écrivains publics numériques (EPN) sont au nombre de 3 dans le département de la Marne. Ils accompagnent les usagers, de 16 à 87 ans, rencontrant des difficultés dans leur démarche avec l'administration. Ils contribuent à maintenir leurs droits, en les aidant dans la rédaction de courriers ou

de courriels, tout en faisant preuve de pédagogie. En quatre ans, ils ont réalisés plus de 2 229 accompagnements, y compris pour des publics de passage.

4) Présentation du nouveau label Quali-ATE

Le label « Quali-ATE » sera mis en œuvre cette année. L'obtention de sa labellisation est prévue en 2025. Il intégrera à la fois le label « Qual-e-pref » et les engagements du programme « Services publics + ». Il comportera quatre modules obligatoires :

- Deux modules dits « généraux » : « Qualité de service et relation aux usagers » et « Pilotage des démarches Qualité et de l'éco-responsabilité ».
- Deux modules dits « métiers » : « Centre d'expertise et de ressources titres permis de conduire » et un module à choisir parmi 5 missions (service des étrangers, relations avec les collectivités territoriales, politiques interministérielles, polices administratives liées à la sécurité, communication d'urgence en cas de crise majeure). Le choix du module métier supplémentaire sera réalisé en concertation avec les services, après une étude de faisabilité.

5) Questions diverses

Monsieur Alain LECUYER, représentant de Familles rurales et de l'UDAF, souhaite connaître le calendrier et les lieux de passage du bus France services. Un lien sera ajouté sur le site internet de l'État, permettant d'accéder aux informations communiquées par le Département de la Marne.

Monsieur Pierre LABAT, Maire de Massiges, évoque les coûts de construction et de fonctionnement des France services pour les collectivités : en moyenne 120 000 € par an, soit 14 € par habitant. A ce sujet, il est rappelé que l'État attribue une subvention annuelle de fonctionnement, destinée à soutenir les collectivités territoriales dans le financement des frais de gestion. Cette dotation annuelle sera progressivement portée à 50 000 € d'ici à 2026.

6) Informations complémentaires :

De façon à harmoniser la réponse offerte à l'utilisateur, un « Bureau des relations avec les usagers » sera prochainement créé au sein du SGCD. Il regroupera les missions du standard, du courrier, de l'accueil des usagers y compris au point d'accès numérique. Les équipes seront renforcées avec la création du poste de responsable, chargé de leur coordination.

Le préfet,



Henri PREVOST