



PRÉFET DE LA MANCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL DES USAGERS : COMPTE RENDU DE REUNION		
Date : 24/05/2022	Horaires : 09h30	Lieu : Salle Urbain Leverrier et visio ou audio-conférence
Président :	M. Laurent SIMPLICIEN, Secrétaire général	
Organisateur :	Référénte qualité, Mme Dufresse	
Rédacteur :	Référénte qualité	
Invités :	<p>Mme COLLEDANI-GALPIN, directrice du secrétariat général commun départemental (SGCD), excusée</p> <p>Mme RENOUF, chargée de mission performance au SGCD, excusée</p> <p>M. TRUZE, chef du service immobilier et logistique, excusé</p> <p>M. DUMASDELAGE, adjoint au chef du service immobilier, présent</p> <p>Mme DELAUNAY-BERNIERE, cheffe du bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI), présente</p> <p>M. Pascal PRUVOST, référent fraude départemental, présent</p> <p>Mme Vanessa MANIER, directrice du CERT, excusée,</p> <p>Mme Sandrine MANACH, cheffe de section au CERT permis de conduire internationaux, en visio-conférence</p> <p>Mme Lise CORVEZ, sous-préfecture de Cherbourg, en visio-conférence</p> <p>Mme Sophie MIEGEVILLE, secrétaire générale de la sous-préfecture de Coutances, en visio-conférence</p> <p>M. Frédéric SENEAL, secrétaire général de la sous-préfecture d'Avranches, excusé</p> <p>Mme Sophie BEAUFRERE, sous-préfecture d'Avranches</p> <p>M. GAZZA, secrétaire général de l'association des paralysés de France, absent</p> <p>M. HEBERT, Union fédérale des consommateurs que choisir, absent</p> <p>M. RIVIERE, comité technique départemental de la consommation, absent</p> <p>Mme Nicole VILLEDIEU, déléguée du défenseur des droits, excusée</p> <p>M. RAIMBEAULT, délégué du défenseur des droits, excusé.</p>	



Maires des communes avec D.R. : en visio-conférence

- M. Le président de l'Association des Maires ruraux, excusé
- Mairie d'Agneaux : Mmes Laetitia BERTOT et Aurore AUBREE, gestionnaires état-civil.
- Mairie d'Avranches, Mme MASSELIN, directrice du pôle attractivité et citoyenneté et Mme DELAS, responsable accueil et citoyenneté ;
- Mairie de Bricquebec-en-Cotentin : Mme VIGREUX, responsable du service population, excusée ;
- Mairie de Carentan-les-Marais : Mme Cécile BEIGLE, responsable du Pôle population ;
- Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : Mme Sophie BARBE, directrice accueil et population ;
- Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : Mme LECESNE, Mme DESBOIS, chargée de projet sur les accueils et notamment ceux de France services ;
- Mairie de Coutances : M. Etienne SAVARY, adjoint à la vie quotidienne, au logement, à la propreté et à la tranquillité urbaine ;
- Mairie de Ducey-les-Chéris, excusée ;
- Mairie de Gavray-sur-Sienne : Mme LE GROS, DGS ;
- Mairie de Granville : Mme HUIN ;
- Mairie de La Hague : Mme ALLENO, adjointe en charge du de la citoyenneté participative, et Mme PEZET ;
- Mairie de Pontorson, non représentée ;
- Mairie de Saint-Hilaire-du-Harcouët, Mme Laurence DESHAYES, directrice des affaires générales ;
- Mairie de Saint-James : Mme NOGUES, accueil du public ;
- Mairie de Saint-Lô, M. MAILLARD, directeur-de l'état-civil ;
- Mairie de Villedieu-les-Poêles-Rouffigny : M. Philippe LEMAITRE, Maire et M. DESCHENES, directeur général des services ;
- Mairie de Valognes, excusée.
- Mairie de Tessy-Bocage, Mme LENEVEU, secrétaire générale.

.../...



EPCI porteurs de France Services (FS) : en visio-conférence

- Communauté de communes du Cotentin Mme CASTELEIN, vice-présidente en charge des territoires et Mme MARTIN-MORVAN, conseillère déléguée à la proximité.

Résultats de l'audit de suivi Qual-e-PREF réalisé par SOCOTEC et des indicateurs qualité

M. le Secrétaire Général adresse ses remerciements aux participants et notamment aux collectivités locales pour leur mobilisation.

M. Le Secrétaire général souligne l'intérêt que présente cette démarche en créant un panel élargi et favorisant des connexions intéressantes.

Le premier point de l'ordre du jour concerne le démarche qualité au sein du réseau préfectoral. Elle a été engagée il y a plus d'une dizaine d'années avec la mise en place du référentiel qualipref, puis qualipref 2.0. Le 18 décembre 2019, le label Qual-e-Pref a été décerné à la préfecture de la Manche et l'audit externe de suivi a été conduit par SOCOTEC le 14 septembre 2021.

Cette labellisation impose à la préfecture de respecter un certain nombre d'engagements du référentiel qualité. Plusieurs indicateurs relatifs à l'accueil physique, téléphonique, aux courriels et courriers, ainsi qu'à la communication en temps de crise, sont suivis.

➤ **Les réclamations sont traitées en moins de cinq jours ouvrés pour 100 % d'entre elles.**

➤ Le délai de traitement des courriels de demande d'information générale est inférieur à 2 jours pour un objectif à 5 jours. Quant au taux de réponse, il est au premier trimestre 2022 de 98 %.

➤ S'agissant de l'accueil téléphonique, le taux d'appels aboutis est de 87,21 % au 1^{er} trimestre 2022 contre 87,43 % en moyenne en 2021. Un effort supplémentaire doit être réalisé pour atteindre l'objectif de 90 %.

A noter le taux du mois d'avril 2022, en progrès : 89 % selon les statistiques communiquées ce jour par le SGCD à partir d'une extraction de Mémobox.

➤ Le délai de mise à jour du site internet par le service communication reste inférieur à 3 jours avec une moyenne de 1j et demi au 1^{er} trimestre 2022.

➤ Le taux de connexion internet est très supérieur à l'objectif avec 14,63 % pour un objectif à 5 %. Le taux d'utilisation d'internet par les usagers avait enregistré une nette augmentation pendant la période de confinement, qui s'est confirmée.

..../...

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction menée au point d'accueil numérique (PAN) de la sous-préfecture de Cherbourg

Dans la perspective du prochain audit externe de labellisation de la sous-préfecture de Cherbourg, un enquête de satisfaction a été conduite sur la période comprise entre le 1^{er} décembre 2021 et le 1^{er} février 2022, au point d'accueil numérique de la sous-préfecture. Ses résultats sont repris dans le diaporama projeté. Ils seront publiés sur le site internet.

- ◆ 69 % des usagers viennent en sous-préfecture pour bénéficier d'une aide aux démarches relatives aux permis de conduire ;
- ◆ 40,5 % ont entre 61 et 75 ans ;
- ◆ 37,8 % entre 46 et 60 ans ;
- ◆ la qualité de l'accueil est soulignée par 91,9 % des usagers ;
- ◆ 94,6 % déclarent bénéficier d'un bon niveau de confidentialité au PAN ;
- ◆ 51,4 % ignoraient que leurs démarches s'effectuaient uniquement de manière dématérialisée ;
- ◆ 45,9 % privilégient la démarche au PAN, jugée plus sûre.

La communication sur les télé-procédures mérite d'être améliorée.

La multiplication des PAN constitue une passerelle entre l'accueil au guichet et le tout numérique. Les PAN de la préfecture de St Lô, des sous-préfectures de Cherbourg et d'Avranches et la France Services (FS) de la sous-préfecture de Coutances y prennent une part active.

Information sur la poursuite du déploiement de France Services (FS)

Mme MIEGEVILLE présente le dispositif France Services déployé dans la Manche, repris dans le diaporama présenté en séance.

La Manche compte 24 France Services (FS) dont un bus dans l'EPCI Coutances mer et bocage, ainsi que des antennes au nombre de six. L'objectif est d'obtenir d'ici au 31 décembre 2022 la labellisation d'une FS par canton.

Les antennes sont assurées par un agent, les FS par deux agents.

La carte présentée dans le diaporama sera complétée au fil de l'eau. Un deuxième bus sera mis en service en septembre 2022 sur le secteur de la Communauté d'Agglomération du Cotentin (CAC).

Une FS sera labellisée à Saint-Pair-sur-mer : audit en septembre et labellisation le 1^{er} octobre 2022.

A Sartilly, la future FS (audit en septembre, labellisation le 1^{er} octobre) sera géographiquement située en mairie, comme c'est déjà le cas à Gavray-sur-Sienne. Les implantations de FS en mairie sont un plus en termes d'accueil du public.

.../..

A Pontorson, la FS sera labellisée en octobre prochain. Elle sera provisoirement localisée à la trésorerie, et déménagera ultérieurement à la mairie.

L'antenne de Barenton évoluera en FS à part entière (deux agents).

L'objectif du gouvernement lors de la création du réseau France Services était de pouvoir disposer de FS comportant un panel de démarches très dense, à 30mn du domicile de chaque concitoyen.

Un récent sondage a révélé que le taux de satisfaction atteint 85 % dans la Manche. Il est de 93 % au plan national. Les FS de la Manche se situent au 7ème rang des plus fréquentées au plan national.

Parmi les services proposés, la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) est la plus sollicitée. Vient ensuite l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS).

Les agents en poste dans les FS bénéficient d'une formation continue par les neuf opérateurs du réseau (Cf. présentation).

Les agents France Services assurent le lien avec les secrétariats des mairies, notamment pour leur indiquer quels services sont disponibles à la FS de proximité. Une semaine portes ouvertes aura lieu en octobre 2022 pour permettre de renforcer encore ce lien.

Mme Castelein fait observer que les agents des FS éprouvent des difficultés à joindre la CPAM. Elle précise, par ailleurs, que les délais d'obtention d'un rendez-vous en FS sont parfois très longs : à Barneville, les prochains créneaux de rendez-vous se situent en juillet.

Information sur la délivrance des titres cartes nationales d'identité et passeports

La préfecture de la Manche a engagé depuis deux ans un dialogue soutenu avec les mairies dotées d'un dispositif de recueil des demandes de titres d'identité et de voyage (DR). Des ateliers thématiques ont été organisés (mise en oeuvre des leviers d'amélioration) et, depuis la crise sanitaire, des visioconférences permettent d'associer à ces échanges l'ANTS et le CERT CNI/passeports d'Alençon.

La mise en place de la nouvelle carte nationale d'identité (NCNI) a été précédée par des réunions de sensibilisation en mars 2021 et notamment le 3 mars 2021 avec les associations des maires, puis le 25 avec l'ensemble des 24 mairies pour la présentation du dispositif NCNI et du calendrier de déploiement.

Le plan d'urgence relatif aux délais de rendez-vous dans les mairies pour le recueil des demandes de titres d'identité et de passeports a été présenté, le 6 mai 2022, aux collectivités qui font remonter à la préfecture, à un rythme hebdomadaire, leurs délais de rendez-vous.

.../...



Préalablement une grille d'analyse élaborée par la DMAT/SDAT avait été communiquée aux communes pour complétude. Cette grille a servi de base aux échanges lors de la séance du 6 mai 2022.

Plusieurs communes de la Manche ont, depuis la mise en place du plan d'urgence, aménagé de nouvelles plages horaires pour recevoir davantage d'usagers. Elles ont également réduit la durée de chaque rendez-vous à 15 mn, voire moins.

Le plan d'urgence propose aux communes dont le taux d'utilisation du DR est supérieur à 100 % (plus de 3750 demandes par an) de bénéficier d'un DR supplémentaire. Quatre communes ont accepté ce nouvel équipement.

Par ailleurs, un accompagnement financier est prévu dont les mesures devront préalablement être votées dans le cadre de la loi de finances rectificative. La préfecture transmettra prochainement le détail de ces dispositions aux communes dotées de DR.

M. Le Secrétaire général demande aux participants s'ils souhaitent s'exprimer sur les différents sujets exposés au cours de cette séance.

Mme LE GROS souligne que les mairies font des efforts, notamment pour traiter en urgence certains dossiers. Toutefois le CERT réclame des pièces justificatives qui semblent dénoter un manque de confiance vis-à-vis des mairies. Cela complique la tâche des gestionnaires.

Mme HUIN évoque le cas d'un étudiant français en République tchèque dont la convocation à un examen était rédigée en langue tchèque. Le CERT n'a pas accepté ce document comme justificatif d'urgence au motif qu'il devait être rédigé en français. L'étudiant a donc réalisé lui-même la traduction et le dossier a été validé.

M. Le Secrétaire général précise qu'il est très attentif au lien entre les communes et le CERT. Ainsi, le CERT CNI-passeports a été invité aux différentes réunions organisées en préfecture et sa présence montre que la confiance est réelle.

Le message lui sera transmis, mais la situation est également très tendue du côté du CERT. Toute demande interférant le flux habituel constitue une contrainte supplémentaire. Elle se différencie du tout-venant et son traitement relève de cas spécifiques.

M. Le Secrétaire précise que les passeports d'urgence délivrés par la préfecture dans des circonstances exceptionnelles ne sont valables qu'un an et ne sont pas biométriques. Ils ne sont pas reconnus par certains états tels les Etat-Unis.

L'ordre du jour étant épuisé et en l'absence de questions supplémentaires, la séance est levée.

Le Secrétaire Général,

Laurent SIMPLICIEN