



**PRÉFET
DE LA NIÈVRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

le 09/12/2022

Comité local des usagers 7 décembre 2022 à 10h00 – salle des fêtes

Compte-rendu

La réunion était présidée par Mme Blandine GEORJON, Secrétaire Générale de la préfecture de la Nièvre.

Étaient présents :

- au titre des représentants d'usagers :
 - Mme Marie-Claude LAROCLETTE, présidente de l'UDAF de la Nièvre,
 - M. Jean-Pierre MAQUIGNON, bénévole à l'association APF France Handicap,
 - M. Fabrice DAVID, président de l'association Regards positifs pour les déficients visuels de la Nièvre,
 - M. Bernard PRUNEL, délégué territorial du Défenseur des droits,
 - Mme Céline INCONNU, déléguée territoriale de la Fédération des centres sociaux de la Nièvre,
 - Mme Céline MONZAT, conseiller numérique (secteur de Prémery),
 - Mme Juline VILLY, médiatrice numérique (secteur sud-nivernais).

- au titre de la Préfecture :
 - M. Fabrice SAUVEGRAIN, chef du Bureau de l'immigration et de l'intégration,
 - Mme Annick DESCHAMPS, adjointe à la cheffe du Centre d'Expertise et de Ressource des Titres (CERT) CNI/passeports
 - Mme Virginie BEAULIER, responsable du Pôle Accueil et missions de proximité (points numériques) au Bureau des collectivités locales, des élections et des activités réglementées,
 - Mme Anne MOREL, chargée de Communication,
 - Mme Magali VAYSSIER, coordonnatrice du Pôle accueil accès sécurité au Bureau patrimoine et logistique du Secrétariat Général Commun départemental,
 - Mme Jocelyne MALLEMONT, référente qualité.

Ordre du jour de la réunion :

- Point sur le développement de France services dans la Nièvre
- Présentation du programme Service Public +
- Bilan des résultats « qualité » de la Préfecture (enquête de satisfaction annuelle, indicateurs)

- Restitution du rapport d'audit externe de labellisation Qual-e-Pref
- Présentation des actions menées en 2022 et des perspectives 2023
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des membres du comité
- Recueil des observations du comité sur :
 - le calendrier/plan de communication.

Sujets évoqués et décisions :

La Secrétaire Générale a ouvert la réunion par un tour de table et en indiquant qu'elle a souhaité aborder le sujet de France services Qui aujourd'hui représente avec les 32 Maisons France Services de la Nièvre des lieux d'accueil importants pour les démarches administratives des usagers.

➤ Point sur France services dans la Nièvre par Mme INCONNU

Actuellement, il existe 32 France services portés par des associations, des communes, des centres postaux ou des centres sociaux.

Leur rôle est d'apporter une réponse globale de 1^{er} niveau aux usagers. Mais, France services va souvent plus loin puisque 80 % des dossiers sont entièrement résolus.

Le bouquet de services proposés dans la Nièvre est important avec 9 opérateurs socles comme pôle emploi, les finances publiques, la caisse d'allocations familiales, etc. Ce bouquet de services est modulable et la Nièvre a un partenariat supplémentaire avec 3 opérateurs locaux : le défenseur des droits, le centre d'information sur les droits des femmes et des familles et la chambre de métiers et de l'artisanat. Notre département expérimente également un partenariat avec la banque de France.

La fréquentation a connu une forte augmentation puisqu'elle est passée de 15 762 visites en 2019 à 50 604 visites en novembre 2022. Cela correspond à l'un des objectifs de France services qui est de pouvoir aller à la rencontre du plus grand nombre d'usagers.

Pour ce faire, France services a développé une forme itinérante par l'acquisition de 2 camions qui vont à la rencontre des habitants éloignés et ils ont effectué 168 temps en dehors des bureaux, en allant par exemple sur des marchés.

- Cette présentation a soulevé les remarques et interrogations suivantes :

Mme LAROCLETTE précise que l'UDAF a un partenariat avec France services puisque le personnel se déplace lorsque France services leur fait remonter un besoin.

Mme GEORJON rappelle que le Président de la République avait demandé la mise en place d'un France services par canton. La Nièvre a largement rempli cette mission et a même des France services dans 3 quartiers politique de la ville.

Elle confirme que l'objectif est d'atteindre les personnes les plus éloignées de la société et qu'elle a besoin de l'aide de toutes les associations présentes ce jour pour y parvenir.

Madame la Secrétaire Générale mentionne également la présence de 35 conseillers numériques dans la Nièvre qui ont pour rôle de former les usagers afin de développer leur autonomie et les relier à la vie sociale.

M. PRUNEL signale une problématique avec « MaPrimeRénov » car la plateforme est souvent inaccessible et il y a également des difficultés concernant l'attribution de cette prime.

M. MAQUIGNON regrette le coût induit et la complexification de l'accès aux services numériques. S'il y avait un seul point d'entrée pour tous les services et que la formation était réalisée en amont, l'accès en serait simplifié.

Il propose le développement de la téléassistance (prise en main à distance), pour les personnes ne pouvant se déplacer, afin de les aider dans leurs démarches.

Mme la secrétaire générale informe qu'il est prévu de travailler avec les conseillers numériques, durant les 2 prochaines années, afin de développer l'autonomie des usagers.

M. PRUNEL indique que les 2 France services dans les quartiers politique de la ville souhaiteraient être formés aux applications relatives aux étrangers afin de pouvoir les aider.

Madame la Secrétaire Générale et M. SAUVEGRAIN précisent que les France services ne sont pas habilités pour ces démarches. Pour les étrangers qui ont besoin d'une aide ; ils peuvent se rendre en préfecture où il y a un Point d'Accueil Numérique (PAN) e-MERAUDE dédié, du fait de la dématérialisation progressive des demandes de titre de séjour. Il est ouvert sur rendez-vous .

➤ Point sur France Service Public + (SP+)

C'est une démarche interministérielle construite sur l'avis et l'expérience des usagers afin de développer une culture commune de la qualité de service pour la faire encore progresser.

Elle repose sur 4 piliers : la preuve, l'écoute des usagers, l'amélioration continue de la qualité du service rendu et la promesse de la mobilisation sur 9 engagements visant à la proximité, l'efficacité et la simplification.

Pour accéder à SP+, il faut aller sur le site de service public : <https://www.service-public.fr/> puis cliquer dans la barre en haut de la page « « j'aide les services publics à s'améliorer : je donne mon avis avec service public + » ou sur <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

- Cette présentation a soulevé les remarques et interrogations suivantes :

Mme LAROCLETTE demande à ce qu'une courte fiche pratique soit réalisée afin pouvoir communiquer largement cette information aux associations et usagers.

M. MAQUIGNON s'interroge sur la participation des usagers alors que ces derniers n'ont souvent pas la maîtrise de l'outil informatique.

➤ Les résultats de l'enquête de satisfaction et de l'enquête mystère sur l'accueil téléphonique qui ont été présentés au comité n'ont pas appelé d'observations particulières.

➤ Les résultats des indicateurs « qualité » de la Préfecture qui ont été présentés au comité ont soulevé les remarques et interrogations suivantes :

Concernant le module « relation générale avec les usagers », Mme la Secrétaire générale précise que les appels pour la Préfecture de la Nièvre sont traités 7 j/7 j et 24 h/ 24. La nuit les appels sont transférés au standard de Dijon qui contacte la préfecture en cas de nécessité.

Pour le module « délivrance des titres CNI-passeports », Mmes GEORJON et DESCHAMPS précisent que le délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de Cartes Nationales d'Identité (CNI) et passeports commence lorsque l'utilisateur a fait sa demande en mairie. Ce délai comprend donc la prise de rendez-vous en mairie, l'instruction, la production et l'envoi des titres.

Afin de diminuer le délai de prise de rendez-vous en mairie, le nombre de communes dotées d'un dispositif de recueil va être augmenté dès le début de l'année 2023.

Il est rappelé qu'il est possible de prendre rendez-vous dans toutes les mairies de la France. La seule obligation est de récupérer son titre à la mairie où l'on a fait la demande.

En 2022, il y a eu 10 millions de demandes de titres et pour l'année 2023 l'estimation est de 14 millions. Par conséquent, malgré l'augmentation des effectifs et le très bon taux de performance du CERT de la Nièvre, il est difficile de faire diminuer les délais.

Enfin, pour le module « délivrance de titres étrangers », M. PRUNEL regrette le délai trop long de traitement des demandes.

Mme la Secrétaire générale et M. SAUVEGRAIN répondent que l'année 2022 a été particulière en raison de l'accueil des Ukrainiens (public prioritaire), des absences dans le service de part des départs et des arrêts maladie et de la priorité gouvernementale de travailler sur les délinquants étrangers. Le plan de charge du service va redevenir normal et les délais devraient donc diminuer pour les étrangers en situation régulière.

➤ **La restitution du rapport d'audit interne** n'a pas appelé d'observations particulières.

Mme la secrétaire générale informe les membres du comité que l'accueil du public se fera en 2023 avec la coexistence de travaux dans le hall d'accueil durant toute l'année. Cependant, elle précise que la préfecture ne sera pas fermée et que tout sera mis en œuvre pour impacter le moins possible les usagers.

➤ Le **document** présenté **pour avis** au comité sur la communication n'a pas appelé d'observations particulières.

➤ **Recueil des observations et suggestions** des membres du comité :

Mme la présidente de l'UDAF fait part du stress des habitants concernant le délestage et demande une communication précise.

Mme la Secrétaire générale indique qu'avec l'application Ecowatt, les habitants peuvent suivre la tension sur le réseau électrique afin de diminuer leur consommation si le voyant est orange. Ceci peut permettre d'éviter un délestage. Dans le cas contraire, la préfecture sera prévenue la veille et les habitants concernés 3 heures avant.



Par ailleurs, elle tient à rassurer en expliquant qu'il y a une dizaine de personnes sous appareil respiratoire dans la Nièvre et qu'elles seront contactées par le SAMU pour être hospitalisées en cas de nécessité médicale déterminée par un médecin.

M. DAVID signale que la synthèse vocale ne fonctionne pas toujours pour certaines démarches et interroge sur l'évolution du site internet concernant son accessibilité aux victimes d'une déficience visuelle.

Mme la secrétaire générale répond que le ministère procédera aux modifications de tous les sites internet en 2023. La Préfecture de Meurthe-et-Moselle est pilote et a intégré la refonte graphique et technique. Cependant, nous ne savons pas si ces modifications permettront l'accessibilité des sites internet aux personnes victimes d'une déficience visuelle. Cependant, la préfecture va se renseigner. Dans le cas contraire, elle transmettra une demande d'amélioration au ministère.

M. DAVID précise qu'il veut bien travailler à l'accessibilité du site internet en tant que testeur.

La tenue de la prochaine réunion est prévue fin 2023.

Rédaction	Validation
<p>Jocelyne MALLEMONT, référente qualité Le : 09/12/2022</p> 	<p>Blandine GEORJON, Secrétaire Générale Le : 12 décembre 2022</p> <p>Pour le Préfet, et par délégation, La Secrétaire Générale,</p>  <p>Blandine GEORJON</p>

