



**PRÉFÈTE
DE LA GIRONDE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun départemental
Mission d'appui au pilotage et de coordination**

Affaire suivie par :
Adeline Bonhomme-Marty / Djamalia Ali
Chargée de mission, référente qualité / Stagiaire
Tél : 05 56 90 64 16
Mél : sgc-qualite@gironde.gouv.fr

Bordeaux, le **- 3 AOUT 2021**

Objet : Compte-rendu du comité local des usagers de la démarche Qual-e-pref du 30 juin 2021.

Présents :

Représentants l'administration :

Madame Muzotte, Directrice de la direction des sécurités
Madame Chabridon, Adjointe au Directeur de la direction des migrations et de l'intégration
Monsieur Grenet, représentant le Directeur de la direction de la citoyenneté et de la légalité
Madame Jourdan, Adjointe à la cheffe du bureau de l'accueil et des missions de proximité, représentant la Directrice de la Direction de la coordination des politiques publiques
Madame Gonzalez, Responsable France Services CDC Castillon Pujols
Madame Dal Corso, Adjointe au Chef de la Mission d'appui au pilotage et de coordination
Madame Bonhomme-Marty, Contrôleuse de gestion, référente qualité, à la Mission d'appui au pilotage et de coordination
Madame Ali, Stagiaire à la Mission d'appui au pilotage et de coordination

Représentants les usagers :

UFC Que Choisir de la Gironde
Atelier Graphite
Point d'information médiation multi services (PIMMS) de Bordeaux
Destination multimédia
Association pour l'accueil des femmes en difficultés (APAFED)

Autres représentants :

Monsieur le directeur de la délégation territoriale de l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)
Association des maires et des présidents d'intercommunalités de la Gironde

Excusés :

Madame Billa, Cheffe du bureau de la communication interministérielle
Madame Sevin, Responsable de la cellule du pilotage régional, en qualité d'experte
Monsieur le défenseur des droits en Gironde
Monsieur le directeur de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de la Gironde
Madame la référente de proximité de la préfecture de la Gironde

Ordre du jour :

- 1- Rappel et explication de la démarche Qual-e-pref (objectif, modules sélectionnés, évolutions depuis la dernière labellisation, courriers-types et courriels-types)
- 2- Interventions de la directrice-adjointe des migrations et de l'intégration, de l'adjointe à la cheffe du bureau de l'accueil et des missions de proximité et de la responsable France Services CDC Castillon Pujols
- 3- Recueils des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- 4- Poursuite de la démarche Qual-e-pref

Monsieur le secrétaire général est représenté par Madame Dal Corso qui préside donc ce premier comité local des usagers.

Elle remercie les participants pour leur présence à cette instance locale de concertation et d'échange compétente dans le domaine de la qualité de l'accueil et des prestations offertes aux usagers de la préfecture de la Gironde. Cette réunion se déroule en visioconférence afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur actuellement.

Elle rappelle l'importance des échanges au sein de cette instance suite à la refonte des modalités d'accueil en préfecture intervenue en 2017 dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG).

I. Rappel et explication de la démarche Qual-e-pref

La démarche Qual-e-pref est une démarche souhaitée par le ministère de l'Intérieur qui vise à améliorer la qualité des services vis-à-vis des usagers de la préfecture de la Gironde.

Le ministère demande que 100 % des préfectures soient labellisées d'ici l'été de l'année prochaine. La préfecture de la Gironde s'engage à obtenir cette labellisation pour cette fin d'année.

Le ministère propose huit modules et nous demande de nous engager sur plusieurs d'entre eux. Le secrétaire général précédent a sélectionné les deux modules obligatoires, à :

- le module 1 relatif à la relation générale avec les usagers qui réunit 20 engagements.
Il couvre différents canaux de contact qui permettent d'entrer en relation avec les usagers : le canal physique en se présentant à l'accueil de la préfecture, le canal téléphonique par l'utilisation du serveur vocal interactif et du standard, les courriers, les courriels, le site internet et les réseaux sociaux ;
- le module 2 relatif à la délivrance de titres hors titres étrangers qui réunit 3 engagements :
 - « *Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier* » ;
 - « *Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable* » ;
 - « *Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée* ».

Depuis la dernière labellisation obtenue par la préfecture de la Gironde, intitulée « Qualipref 2.0 », plusieurs dispositifs ont été développés :

- la mise en place de points d'accès numériques ;
- le développement des téléprocédures ;
- l'information du serveur vocal interactif national (3400) qui renseigne sur les procédures liées aux titres hors étrangers (numéro de l'Agence nationale des titres sécurisés - ANTS) ;
- l'affichage de l'affiche « Transparence publique » dans le hall d'accueil des usagers étrangers (qui reprend des données sur le taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres, les délais moyens de délivrance de titres, etc.) ;
- les délais de réponse qui passent de 15 jours à 5 ou 10 jours selon le canal de communication utilisé :

	Demandes d'informations (ne nécessite pas l'instruction du dossier)	Réclamations et/ou suggestions
Courriel	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Courrier papier	10 jours ouvrés	10 jours ouvrés
Urne mise à disposition à l'accueil de la préfecture	/	10 jours ouvrés

De plus, les courriers et courriels rédigés par les agents de la préfecture suivent une trame similaire, variant selon si la réponse fait suite à une demande d'information générale ou une réclamation / suggestion :

- les courriers type réunissent : l'émetteur du courrier, la date et le lieu d'émission, les coordonnées de l'émetteur et du destinataire, l'objet du courrier, le bloc signature (nom, prénom, qualité du signataire) et les coordonnées de la préfecture (adresse postale, numéro de téléphone, site internet) ;
- les courriels type réunissent : la direction, le service et l'adresse administrative.

II. Interventions

Un moment d'échange entre les associations et les représentants de l'administration a ensuite eu lieu.

a) Intervention de Mme Chabridon, directrice-adjointe des migrations et de l'intégration, pour faire un point sur l'actualité de la direction chargée des titres étrangers à la préfecture de la Gironde.

La Direction des Migrations et de l'Intégration (DMI) rappelle que la Gironde connaît depuis plusieurs années une forte augmentation de sa population étrangère avec 58 224 étrangers en situation régulière en 2020 contre 48 860 en 2015 (+ 20%).

La DMI accueille en préfecture les usagers principalement pour les missions suivantes :

- en matière de séjour, environ 20 000 rendez-vous réalisés par an pour l'instruction des demandes de titres et environ 18 000 titres délivrés par an ;
- en matière d'asile, près de 1 840 premières demandes d'asile enregistrées en 2020 ;
- en matière d'accès à la nationalité française, près de 1 700 entretiens d'assimilation réalisés en 2020.

Les modalités d'accueil au sein de la préfecture ont récemment évolué sous l'effet :

- d'une part de la crise sanitaire : accueil uniquement sur rendez-vous, mise en place d'un accueil téléphonique, renouvellement des attestations de demande d'asile par voie postale, interruption des entretiens d'assimilation pendant le premier confinement, etc. ;
- d'autre part, de la dématérialisation des procédures : l'ANEF (administration numérique des étrangers en France) est un programme informatique visant à dématérialiser les procédures d'ici fin 2022. Certaines procédures en matière de séjour ont déjà été dématérialisées (étudiants notamment). Les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer elles-mêmes le dépôt en ligne de leur demande sont en cours de définition au niveau national.

Suite à la prise de parole de Mme Chabridon, les représentants de l'Atelier Graphite et du PIMMS de Bordeaux ont indiqué que la dématérialisation des processus étrangers des usagers fait en sorte que ces derniers

s'orientent davantage vers les associations qui ne sont pas formées et qui ne savent pas vers où réorienter les usagers. Elles ont donc le sentiment d'être débordées et saturées de demandes. Ces demandes touchent tout types d'usagers dont des personnes en rupture de droit.

b) Intervention de Mme Jourdan, adjointe à la cheffe du bureau de l'accueil et des missions de proximité, pour présenter les points d'accès numériques, l'accueil réalisé dans le hall de la préfecture de la Gironde et le fonctionnement des plateformes téléphoniques.

Le point d'accès numériques est un ordinateur muni d'un scan avec un médiateur à dispositions qui est présent pour aider l'utilisateur à faire sa démarche.

Les points d'accès numériques sont disposés en préfecture et en sous-préfectures.

Le bureau de l'accueil et des missions de proximité prend en charge l'accueil général. Deux plateformes téléphoniques distinctes existent :

- la plateforme pour les points d'accès numériques (qui fonctionne tous les jours de 8h30 à 12h30 et de 14h à 15h45). Elle reçoit une centaine d'appels par jour qui sont traités par des services civiques.

Le représentant du PIMMS de Bordeaux précise que les services civiques doivent être formés pour pouvoir répondre aux diverses sollicitations des usagers.

Par mois, 230 usagers se déplacent sur les points d'accès numériques pour faire des démarches afin d'obtenir une carte grise ou un permis de conduire. Très peu de demandes concernent les cartes nationales d'identité ou les passeports.

- la plateforme téléphonique pour les étrangers qui fonctionne tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 15h30. Elle traite en moyenne 25 appels par jour.

Le bureau traite en moyenne 80 courriers par mois.

c) Intervention de Mme Gonzalez, responsable France Services CDC Castillon Pujols, pour exposer la labellisation France Services en Gironde

Au 1^{er} avril 2021, 31 structures girondines sont labellisées France Services. Fin 2021, l'objectif est de réunir 40 structures labellisées sur ce même périmètre.

Une France Services doit :

- permettre une plus grande accessibilité des services publics ;
- simplifier les démarches administratives ;
- accompagner les usagers grâce à des médiateurs numériques ;
- fournir une qualité de service fortement renforcée.

Elle doit également suivre un cahier des charges (convention co-signée par madame la préfète et le président du département), qui fixe des obligations :

- de formation des agents ;
- pour les opérateurs : assurer un « back-office », formation continue, réponse sous 72h ;

- pour les agents France Services : accueil inconditionnel, avec une facilitation numérique et administrative et remontées des situations individuelles particulières.

Des outils spécifiques sont déployés dans les France Services pour les agents et pour les publics.

Mme Gonzalez donne ensuite plus de précisions sur l'activité de la France Services de Castillon Pujols, projet co-construit avec la Caisse des dépôts et consignations, la mairie et le département. Vingt-huit partenaires interviennent sur une moyenne de 57 créneaux de permanences.

Du 1^{er} janvier au 31 mai 2021, 5 709 demandes dont 2 575 demandes nécessitant un accompagnement par l'agent, 1 547 rendez-vous avec les partenaires locaux, 850 demandes d'informations générales et 420 utilisateurs autonomes sur l'espace CLICS. Ce qui représente environ 56 demandes par jour.

Les utilisateurs habitent les territoires de la CDC à hauteur de 93 % et 72 % habitent à Castillon-la-Bataille. Parmi les démarches entreprises, 43 % concernent des démarches liées au social et aux solidarités et 25 % concernent des demandes d'accompagnement sur le site de l'ANTS pour toutes demandes liés à l'identité et au véhicule.

L'accompagnement individuel dépend du degré d'autonomie de l'utilisateur. Dans 80 % des cas un accompagnement est nécessaire tout en favorisant l'autonomie.

Suite à la prise de parole de la responsable France Services CDC Castillon Pujols, le représentant du PIMMS de Bordeaux regrette d'avoir reçu des instructions leurs demandant de ne pas répondre aux interrogations des usagers étrangers et indique qu'il est souhaitable de remettre en place un accueil physique pour ces personnes précisément.

Mme Gonzalez précise que les France Services rencontrent aussi des difficultés au niveau des titres de séjours et des renouvellements de titres.

L'atelier Graphite souligne ne pas percevoir de subventions.

III. Recueils des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers

a) L'accueil et les délais

L'atelier Graphite demande s'il est possible de simplifier la prise de rendez-vous pour les étrangers et leurs accompagnants, en vue de la démarche de labellisation. Le chemin d'accès est actuellement trop complexe.

La référente qualité prend bonne note de cette demande et va se rapprocher de la cheffe du bureau de la communication interministérielle.

L'APAFED, en collaboration avec le pôle étranger de la Gironde, suggère d'améliorer le délai des « 7 jours avant fin de validité », car les femmes qu'elles accueillent sont souvent dépendantes d'aides de la CAF et d'autres instances. En effet, le délai pour aller chercher leur récépissé est trop court. Elles peuvent difficilement envoyer cette pièce aux diverses administrations, il arrive donc régulièrement qu'elles perdent leurs droits.

b) Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction a été réalisée par Mme Ali, durant 2 semaines courant juin 2021, dans le hall d'accueil (dont les points d'accès numériques) et sur le site internet de la préfecture de la Gironde. Mme Ali a conçu les questionnaires sur internet en langue française et en langue anglaise.

Au 29 juin 2021, 99 réponses ont pu être recueillies (69 par coupons réponses et 30 enquêtes interactives).

Il en ressort que 86 % des usagers sont globalement satisfaits du service reçu (83 % exprimés sur les coupons réponses et 89 % sur les enquêtes interactives).

Les résultats seront communiqués sur le site internet de la préfecture et affichés dans le hall d'accueil.

IV. Poursuite de la démarche Qual-e-pref

Cet été, des indicateurs de qualité vont être créés et une communication sera faite sur internet pour observer leur évolution.

A la rentrée 2021, des enquêtes mystère vont être réalisées. Elles vont se concrétiser par les appels mystère et des mails mystère faits par la référente qualité aux services de la préfecture de la Gironde.

Le représentant du PIMMS demande si ce premier comité local donnera lieu à d'autres réunions de ce type. Mme Dal Corso répond que les comités doivent se réunir au moins une fois par an. Nous ambitionnons d'en organiser un dans six mois afin que le contact avec les associations soit plus régulier. La référente qualité les tiendra informés de la tenue de ce prochain comité.

Le secrétaire général



Christophe Noël du Payrat