

LABELLISATION QUAL-E-PREF

**Comité local des usagers du 14/09/2022
présidé par Madame la secrétaire générale adjointe
Compte rendu**

Représentants des usagers

*Présents: M. Philippe RIBOT, président de l'association des maires et EPCI du Gard,
M. Pierre PUECH, délégué du défenseur des droits à Nîmes,
Mme Laetitia MAZARS, responsable du PIMMS de Nîmes, Maison France Services
M. Michel BROUAT, délégation du Gard de l'APF/ France Handicap,
M. Bernard DESANDRE, président d'UFC Que Choisir - antenne de Nîmes.
Excusé : M. Franck WESTRELIN, délégué départemental MOBILIANS.*

Représentants de l'administration

Présents: C. Demeulenaere, secrétaire générale adjointe, D. Bricier (plateforme immatriculations), S. Alarcon (séjour des étrangers), E. Cros (communication), E. Peyre (missions de proximité permis de conduire), C. Combemale (missions de proximité immatriculations), F. Verdier-Braquet, C. Huillet, C. Bourquin, P. Perraud, P. Fourtune (SGCD) ; M. Pepe, stagiaire SGCD, L. Perez, apprentie SGCD.

Mme la secrétaire générale remercie les représentants des usagers pour leur présence, présente la démarche qualité de la préfecture du Gard, et le rôle du comité local des usagers : informer les représentants des usagers, et recueillir leurs observations et propositions.

M. PUECH, Délégué du défenseur des droits sur Nîmes, présente l'institution du Défenseur des droits, qui résulte de la fusion en 2011 de 4 institutions : Médiateur de la République, Défenseure des enfants, la HALDE et la Commission nationale de déontologie de sécurité. A été ajoutée depuis la mission de protection des lanceurs d'alerte. La plus grande part de l'activité des délégués est celle de la médiation : essayer de régler à l'amiable un litige entre un usager et une administration, après un premier recours infructueux de l'usager.

Pour l'Association des Maires et président d'EPCI du Gard, M. RIBOT indique que celle-ci portera dans ce comité la parole des maires, et indirectement celle des concitoyens, usagers des démarches.

Pour le PIMMS, Mme MAZARS, indique qu'il s'agit d'une Association présente dans les quartiers ouest de la ville, labellisée Maison France services. Le PIMMS est largement sollicité par les usagers concernant l'accès à leurs droits. Ses missions sont la Médiation sociale et professionnelle, la Création du lien entre les administrés et les usagers en cas de difficulté, dans le but d'éviter un renoncement au droit.

Pour le service accessibilité de France Handicap, M. BROUAT précise que son association vise avant tout à contribuer en amont aux aménagements des lieux recevant du public, pour en améliorer le confort d'usage à partir de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap.

Pour l'UFC Que choisir/ antenne de Nîmes, M. DESANDRE rappelle que l'UFC intervient pour la défense des consommateurs, en cas de litige (logement, construction, téléphonie etc.), pour l'accompagnement en justice si nécessaire. S'agissant des usagers du service public, l'UFC est notamment destinataire de signalement de pratiques commerciales douteuses, concernant des sites internet proposant, contre paiement, des services par ailleurs gratuits en eux-mêmes au-delà des taxes réglementaires, comme les démarches d'immatriculation ou l'obtention de vignette crit'air.

I- Présentation du contexte de la démarche QUAL-E-PREF et de son calendrier

Mme la secrétaire générale présente le contexte général de la démarche QUAL-E-PREF, du rôle du comité local des usagers, et propose que celui-ci soit réuni deux fois par an.

II- Accessibilité des espaces d'accueil, et des démarches générales

- Présentation des travaux déjà effectués

Concernant l'accessibilité des lieux :

- à la demande de l'Association des Maires, le SGCD Service immobilier confirme que la porte intérieure des espaces de circulation est conforme ;
- le chef du bureau Accueil-Standard précise que les agents d'accueil sont formés pour la prise en charge de personnes handicapées, et qu'un code couleur au sol facilite l'orientation de l'utilisateur dans ses démarches. Un ascenseur permet d'accéder au point numérique. Un *Guide de l'utilisateur* récapitule les dispositions prises pour accueillir de façon adaptée les personnes handicapées ou en difficulté.

Concernant l'accessibilité du site internet :

- à la demande de l'Association des Maires, le service communication indique qu'à ce stade le site internet a été remis à jour (rubrique d'actualité créée, volet qualité mis au premier plan), et reste en attente d'évolution car un nouveau modèle national de site internet est en cours de déploiement (automne 2022) ;
- à la demande de l'Association des Maires, qui s'enquiert des alternatives pour les personnes sans téléphone ou accès internet, la directrice du service du séjour répond qu'il s'agit de la prise de numéro des proches, de l'envoi par courrier ; en dernière hypothèse la porte d'entrée pour signaler une situation ayant un impact sur l'emploi ou les droits sociaux est un mail à Mme Sylvie Alarcon, qui répond aux situations critiques ;
- à la demande de France handicap, qui s'enquiert de savoir si le site internet est adapté pour une personne malentendante ou non-voyante, le service communication indique que le site, qui répond à un modèle national, applique effectivement le RAA, pour les personnes en situation de handicap, et précise que localement le service n'a pas la main sur cet aspect, pris en compte au plan national ;
- France handicap observe que les usagers ne viennent presque plus en préfecture en raison de la dématérialisation des démarches. La seule voie est le site internet, donc il faut en priorité rendre le site accessible à cette population. Mme la secrétaire générale précise que les points de médiation numérique, présents dans les Maisons France Services à moins de 30 minutes de tout point du département, permettent le cas échéant de réduire les déplacements. Le chef du bureau Accueil/standard ajoute que le point numérique de la préfecture peut dans certaines situations guider par téléphone dans leurs démarches numériques les personnes qui ne peuvent pas se déplacer. Cette information figure sur le site internet dans l'onglet médiation numérique. Les usagers prennent rdv avec le point numérique par téléphone ou par mail. Le cas échéant, les standardistes orientent les usagers vers les Maisons France services les plus proches pour réduire leur déplacement.

Concernant les Maisons France services :

- Le PIMMS observe un nombre important d'utilisateurs renvoyés adressés vers les Maisons France services par la préfecture.
Le chef de l'accueil standard indique que les usagers n'ayant pas pris rdv avec le point d'accueil numérique (PAN) sont effectivement invités à se tourner vers les MFS du département. De plus la compétence du PAN est limitée à l'accompagnement des démarches supportées par l'ANTS : immatriculation, permis de conduire, CNI, passeports.

- Le PIMMS précise qu'en tant que MFS il est conventionné uniquement pour les démarches ANTS, sans labellisation pour la partie séjour. Les personnes renvoyées pour le droit des étrangers au sein des Maisons France services ne sont donc pas recevables.
Le chef de l'accueil standard confirme que les usagers sont orientés vers les sites internet prévus à cet effet.
Le service communication ajoute que concernant les démarches séjour tous les canaux sont sollicités, c'est pour cela que le PIMMS est fortement sollicité lui aussi.
- Le PIMMS observe que pour les usagers il s'avère difficile d'avoir un canal d'information, un moyen de se présenter.
Mme ALARCON indique avoir effectué, avec le délégué de la préfète pour les quartiers politique de la ville, des rencontres avec les associations de quartier pour les informer sur les procédures du service, et que pour les cas signalés sensibles, elle a donné son adresse mail pour un contact direct.
- L'association France Handicap estime que concernant les aménagements d'accessibilité des lieux il faut aller au-delà de la réglementation, car l'usager en situation de handicap souhaite le confort plus que la conformité réglementaire, et propose, en amont des projets de rénovation, de prendre contact avec des associations handicap pour avoir une expertise ou un avis sur le dossier.
L'association des Maires approuve et souligne ce point.
Mme la secrétaire générale y est favorable. La cheffe du service immobilier, concernant le chantier du parvis déjà en cours, indique que lorsqu'il sera fini, contact sera pris pour avoir des retours, et voir pour les futurs travaux intérieurs.
- M. le délégué du défenseur des droits regrette que le point numérique soit uniquement destiné aux démarches ANTS mais pas pour celles concernant le séjour.
Le PIMMS estime qu'il est important d'accompagner les personnes sur l'aspect du numérique, pour les amener à une autonomisation.
Le chef de l'accueil standard précise que pour les démarches séjour, si des usagers sans rendez-vous se présentent à l'agent d'accueil de la préfecture, et font état d'un risque de perte d'emploi ou de rupture de droits sociaux, un bref dossier de signalement est constitué et transmis à la directrice du service.
- Le délégué du défenseur des droits demande, concernant le PIMMS et plus généralement les Maisons France services, quel est leur degré d'intervention dans les procédures de démarches.
Mme la secrétaire générale indique que les Maisons France services apportent une réponse de premier niveau et un accompagnement à la réalisation de la démarche, sans faire à leur place.
Le PIMMS ajoute que les médiateurs des MFS ont accès au même niveau d'information que les usagers, pas plus. Ces agents sont formés à l'accompagnement des démarches, lors de sessions de 5 à 6 jours, coordonnées par l'État.
- Le délégué du défenseur des droits souhaite savoir si le PIMMS, en tant que MFS, dispose d'interlocuteurs dans les institutions représentées. Le PIMMS indique en effet disposer de référents, notamment à la CAF.

III- Présentation des résultats des enquêtes et indicateurs

- Présentation des résultats par M. FOURTUNE
Échantillonnage, méthode de mise en œuvre, résultats : cf détails en annexe.
- À la question de M. le délégué du défenseur des droits concernant la représentativité de l'échantillon interrogé, le service communication précise qu'au niveau national on considère représentatif un échantillon de 1500 personnes, donc 100 personnes est un nombre raisonnable à l'échelle départementale.

Concernant les retours des usagers en matière téléphonique :

- France handicap demande si le temps d'attente moyen est connu. La directrice du SGCD indique que pour rendre un meilleur service à l'utilisateur les appels sont parfois assez longs (5, 10 voire 20 minutes), d'où un temps d'attente allongé. Un standard normalement redirige uniquement les appels. Mais nous cherchons la satisfaction de l'utilisateur. C'est un équilibre à trouver. À noter que dans le cadre de la démarche nous réalisons aussi des appels et mails mystères pour avoir un retour réel.

Concernant la boîte mail réclamations :

- L'association des maires souhaite savoir si l'utilisateur reçoit un accusé de réception ; le responsable qualité confirme, un AR automatique est envoyé à réception.
- Mme la secrétaire générale précise qu'il ne s'agit pas seulement de réclamations au sens strict (signalement d'un non respect des engagements qualité) mais plus d'une boîte mail contact, qui permet également de renseigner certains usagers.
- À M. le délégué du défenseur des droits qui demande si les usagers doivent doubler sur cette boîte mail leurs saisines du défenseur des droits, le responsable qualité indique qu'il n'est pas souhaitable de saisir par un double canal.

IV- Divers

- La périodicité de ce comité sera de 2 fois par an, à l'automne et au printemps, à des dates restant à fixer.
- Mme la secrétaire générale adjointe propose aux membres du comité de préparer des questions à aborder pour la prochaine réunion.

Les résultats de l'enquête de satisfaction de juillet 2022 sont joints au présent compte rendu, et le dernier rapport annuel de la Défenseure des droits y sera également joint pour information, à la demande de M. PUECH.

Pauline Pratière
Secrétaire Générale adjointe
Cécile COLINAERE