

Cendrine Bonmarchand
Cheffe du pôle performance
03 44 06 13 23
cendrine.bonmarchand@oise.gouv.fr

Beauvais, le 28 juillet 2021

Compte-rendu du Comité local des usagers du 27 juillet 2021

Étaient présents :

- Monsieur le Secrétaire général de la préfecture de l'Oise
- Madame Sandrine Tannièrre, Directrice pôle industrie et développement durable – CCI
- Madame Aurélie Drobecq, Cheffe de service Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA) Oise-Somme-Aisne - Coallia
- Monsieur Asim Yaman, Délégué départemental APF France Handicap
- Madame Annick Durand, Secrétaire générale de la Sous-préfecture de Compiègne
- Madame Laurence Lenglin, Adjointe au Directeur de la citoyenneté et des étrangers en France
- Madame Léa Chivit, Cheffe du bureau des affaires juridiques et de l'urbanisme
- Madame Aïcha Laouedj, Adjointe à la Cheffe du service de la coordination de l'action départementale
- Madame Blandine Carpentier, de la Sous-préfecture de Clermont
- Madame Cécile Drapé, de la Sous-préfecture de Senlis
- Madame Patricia Planchon, agent du pôle performance au service de la coordination de l'action départementale
- Madame Bonmarchand, Cheffe du pôle performance au service de la coordination de l'action départementale

Excusée :

- Roxane Pavot, Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle

En liminaire, M. le Secrétaire général souligne la satisfaction de pouvoir à nouveau travailler en présentiel après une année complexe. Une année particulière pour tous, et aussi pour la préfecture et les sous-préfectures qui ont dû s'adapter pour accueillir au mieux nos usagers dans un contexte dégradé. Le souhait aujourd'hui est un retour à la normale le plus rapidement possible avec une meilleure accessibilité de nos services pour les usagers. Ce comité réunit pour valider différents travaux engagés en début d'année et étudier le site internet de la préfecture, sera aussi l'occasion d'évoquer les changements à venir en matière d'accueil des usagers.

Un tour de table permet à chacun de se présenter et de s'exprimer si nécessaire.

1) Validation des courriers, courriels et accusés de réception type

Suite au dernier comité local des usagers (20/11/2020) et compte tenu des conditions sanitaires auxquelles nous avons dû faire face, l'étude par ce comité des courriers, courriels et accusés de réception type a été organisée à distance via des échanges mail. Le présent comité prend en compte les dernières remarques émises :

- Mme Drobecq trouve la formulation un peu compliquée pour les allophones ; l'ajout de codes couleur pourrait être facilitant pour la compréhension de l'utilisateur ; elle demande à ce que sur les courriers de rejet/refus ou accord, le résultat de l'instruction apparaisse en objet de façon claire et synthétique, sous la forme "rejet/refus" ou "accord". M. le Secrétaire général valide cette demande.
- M. le Secrétaire général demande que sur les courriers de demande de pièces complémentaires soit indiqué un délai estimé de traitement.
- M. le Secrétaire général demande que sur les courriers d'accord, le "ultérieurement" concernant la transmission d'une convocation pour le retrait du titre soit là aussi remplacé par un délai estimé.
- M. le secrétaire général souhaite que ces délais moyens annoncés soient actualisés mensuellement.

A l'issue de ces échanges, les courriers visés seront modifiés et l'esprit partagé lors de ces travaux conservé et appliqué dans le cadre de la rédaction de nouveaux documents. En l'état, les membres du comité accueillent favorablement les documents utilisés.

2) Validation de la synthèse de l'enquête de satisfaction à destination des usagers

Lors du dernier comité, des simplifications avaient été demandées sur cette synthèse. Un nouveau projet avait été joint à l'invitation pour validation, mais certains membres ne l'ont pas reçue.

Aussi, cette nouvelle version a été présentée en séance et a reçu l'aval des membres du comité. Elle sera donc utilisée pour mise à disposition des usagers sous ce nouveau format à l'issue de ce comité.

Toutefois afin que chaque membre dispose en main propre de ce document et puisse l'étudier plus longuement, il sera joint au présent compte-rendu ; à sa transmission les membres disposeront d'un délai d'une semaine pour transmettre à Mme Bonmarchand les ultimes modifications jugées utiles. Au quel cas, la version utilisée serait amendée, à nouveau partagée, et la version mise à disposition des usagers mise à jour.

3) Étude du site internet de la préfecture

L'invitation à ce comité transmise aux membres le 17/06/2021 leur proposait de consulter le site internet de la préfecture pour pouvoir faire part de leurs impressions et souhaits d'amélioration sur cet outil.

En liminaire, Mme Bonmarchand précise qu'il est construit à partir d'une matrice ministérielle qui ne permet pas toujours d'en changer le design ou l'architecture. À noter qu'au travers de l'enquête de satisfaction de 2020, il est établi que 71 % des usagers sont satisfaits du site internet de la préfecture (pour un objectif interne fixé à 75%).

Mme Drobecq note que le site internet de la préfecture de l'Oise, pour ce qui concerne la rubrique étrangers, a connu des évolutions positives ces derniers mois. Toutefois elle souligne que les difficultés rencontrées par les usagers étrangers, notamment les primo-arrivants, quant à l'utilisation de ce site ne sont pas avant tout un problème d'ergonomie mais un problème de non maîtrise de l'outil informatique et d'internet, et/ou un problème de langue. L'accès à la préfecture via les outils dématérialisés reste compliqué pour le public étranger. En effet, certains viennent de pays où ils n'ont pas eu l'occasion d'être en contact avec internet ; un site internet uniquement en Français n'est pas compréhensible pour d'autres. À titre d'exemple, la réponse mail automatique est difficile à appréhender pour ces publics : ils pensent que c'est une personne qui leur répond (*Mme Lenglin précise que cet accusé de réception est en train d'être revu*). Mme Drobecq souligne que ces difficultés à utiliser un site internet pour un certain nombre d'usagers étrangers, à l'heure où beaucoup de démarches sont désormais dématérialisées et vont l'être de plus en plus, demandent un investissement temps important de la part des associations dans l'accompagnement de ces publics à l'appropriation de l'outil numérique (approche, création d'adresse mail, de comptes utilisateur, maîtrise des recherches puis des téléprocédures, etc). Si cet accompagnement s'organise sur les foyers de jeunes travailleurs ou les foyers de demandeurs d'asile, il est plus complexe à mettre en œuvre par les centres de domiciliation.

Mme Drobecq note aussi qu'il peut parfois y avoir des différences selon les sites sur les listes de pièces à fournir pour réaliser une démarche. Mme Lenglin confirme que les listes de pièces mises en ligne sur le site internet de la préfecture sont conformes à celles fournies par la Direction général des étrangers en France (DGEF). Toutefois, elle a elle-même constaté des différences entre ces listes et celles parfois présentes sur le site services-publics.fr. **Un signalement sera fait à ce sujet.**

Mme Tannière fait part que pour les professionnels le site internet de la préfecture est efficace : tout est OK, en particulier pour ce qui concerne les professions réglementées, ou encore les actualités du plan de relance. Toutefois, les informations concernant les installations classées n'ont pas été trouvées et la CCI a pu avoir 1 à 2 retours à ce sujet.

Mme Bonmarchand informe que s'agissant de politiques interministérielles, les informations peuvent en fait être mises à disposition sur le site internet d'un autre service de l'État. **En tout état de cause, ce sujet va être étudié et des liens mis en place sur le site internet de la préfecture concernant cette thématique.**

M. le Secrétaire général demande à ce que le site soit rendu plus clair pour les démarches des usagers étrangers, et qu'ils n'aient pas, par exemple, à descendre en bas de page pour accéder à une information importante comme la prise de rendez-vous. **Il est, entre autres, nécessaire qu'ils disposent avant tout (en premier pavé avec liens) d'informations sur « les démarches que je fais sans rendez-vous » (exemple : réceptionné).**

Par ailleurs, il partage le fait que pour certaines thématiques comme les élections ou les collectivités, les informations ne sont pas toujours clairement accessibles (exemples : documentation cantonales 2021, informations relatives à certaines catégories d'usagers telles que les associations ou les mairies, etc). Le site internet de la préfecture est parfois plutôt un lieu de publication obligatoire pas forcément efficient en termes d'architecture ou de recherches par thématiques ; à titre d'exemple des informations liées aux enquêtes publiques sont disponibles dans le registre d'actes administratif (RAA) sans toutefois permettre un partage dynamique. Nous n'avons en la matière pas seulement un objectif de transparence de forme (RAA), mais devons aussi avoir une exigence de transparence sur le fond.

Il sera nécessaire de travailler à rendre plus accessible ces informations et de façon plus dynamique.

4) Les évolutions à venir

M. le Secrétaire général fait part des évolutions liées au déploiement de l'Administration numérique des étrangers en France (ANEF). L'ANEF est une application de traitement des demandes de droits au séjour qui fonctionne via la dématérialisation des demandes des usagers étrangers. Les préfectures basculeront de façon complète sous ce nouveau dispositif au 15 décembre 2021 ; des modules tels que pour l'enregistrement des demandes des étudiants étrangers sont d'ores et déjà opérationnels.

Si ce nouveau dispositif apporte une plus-value pour les usagers étrangers (plus fluide, possibilité de suivre l'évolution de la demande, etc), il soulève aussi des inquiétudes quant à leur accompagnement. Cela nécessitera des aménagements dans la manière d'accueillir en préfecture, avec notamment **plus de postes d'accueil numérique en particulier sur Beauvais et Creil, mais aussi un travail sur l'accompagnement qui peut leur être apporté à mener avec les associations, les CCAS, la CAF qui devra être engagé dès la rentrée de septembre.** À noter que cette application sera accessible pour les usagers en français et en anglais.

Des échnages ont lieu sur cette application qui apparaît comme bien faite. Mme Lenglin précise que les agents de la sous-préfecture de Compiègne qui ont eu à l'utiliser dans le cadre des demandes d'étudiants étrangers en sont satisfaits. M. le Secrétaire général rappelle que les objectifs de cette nouvelle application sont de réduire les délais d'instruction (avec une automatisation de certaines tâches), une identification plus rapide et plus pro-active des dossiers incomplets (ce qui est un gain de temps pour l'utilisateur car il sait immédiatement que son dossier est incomplet et peut le compléter), affiner le module de suivi et de statistiques, apporter une souplesse d'organisation en permettant la dissociation de l'accueil et du back-office.

Mme Drobecq en aparté signale les difficultés des usagers étrangers à pouvoir retirer leurs titres sur le site de Creil. Elle précise que Coallia est prête à assurer cette remise pour le public qu'elle prend en charge. M. le Secrétaire général fait état des études de ré-organisation menées pour le site de Creil avec l'objectif d'augmenter le nombre de titres remis par jour sur ce site et sans doute de remettre en place un accueil général.

En conclusion, M. le Secrétaire général se fait le garant de la ré-ouverture de nos portes pour un accueil efficace des usagers.

Le Secrétaire général,

Sébastien LIME

