



**PRÉFÈTE  
DE L'OISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général  
Service de la coordination de l'action départementale**

Cendrine Bonmarchand  
Cheffe du pôle performance  
03 44 06 13 23

[cendrine.bonmarchand@oise.gouv.fr](mailto:cendrine.bonmarchand@oise.gouv.fr)

Beauvais, le 23 novembre 2020

**Compte-rendu du Comité local des usagers du 20 novembre 2020**

Étaient présents :

- Monsieur le Sous-Préfet de Senlis, Secrétaire général par interim
- Madame Sandrine Tannière, 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
- Monsieur Renon, Directeur des collectivités locales et des élections
- Monsieur Fyad, Directeur de la citoyenneté et des étrangers en France
- Madame Troch, Adjointe au Directeur de la citoyenneté et des étrangers en France
- Monsieur Roche, Adjoint à la Cheffe du service de la coordination de l'action départementale
- Madame Sambaké, Responsable du pôle standard-accueil St Quentin à la direction interministérielle départementale des systèmes d'information et de communication
- Madame Bonmarchand, Cheffe du pôle performance au service de la coordination de l'action départementale

Excusé :

- Monsieur Chansel, UFC-Que Choisir

En liminaire de la ré-installation de ce comité local des usagers (CLU), le Sous-préfet relate l'état d'esprit de la préfecture : humilité, frustration et volonté de travailler avec les partenaires représentant les usagers.

Si les résultats sont bons en termes de qualité, la préfecture n'a pas à s'en enorgueillir, car des aspects restent perfectibles. En effet, le Plan préfectures nouvelle génération (PPNG), qui a porté entre autres sur le développement des téléprocédures, a entraîné un ralentissement de la formalisation de la démarche qualité ; ainsi le comité local des usagers n'a pas été réuni depuis deux ans. Nous avons aussi conscience que compte tenu de la situation actuelle nos résultats en matière de qualité d'accueil des usagers sont mitigés.

Par ailleurs, il était souhaité que ce comité puisse se dérouler sous un autre format : en présentiel, avec visite de nos locaux, et possibilité d'échanger avec les agents, pour favoriser la compréhension des uns des autres. Malheureusement les conditions sanitaires actuelles ne nous l'ont pas permis ; ce n'est, nous l'espérons, que partie remise pour une de nos prochaines réunions.

Enfin, il est souhaité avec les membres du comité le développement, non pas d'un travail qui s'inscrit uniquement dans le cadre de la labellisation qualité (Qual-e-pref) de la préfecture, mais bien d'une collaboration régulière et fructueuse car nous avons aussi besoin d'être aiguillonnés par les usagers qui sont aussi des clients.

## **1) Installation du comité local des usagers**

Le Sous-préfet installe ensuite officiellement le comité local des usagers. Après que l'organisation et les missions de ce dernier ont été rappelées, le Sous-préfet invite chaque membre à se présenter et à faire part de ses remarques, questions, attentes.

## **2) Présentation des résultats qualité et du plan d'actions qualité**

*cf diaporama joint en annexe*

À l'issue de cette présentation, Mme Tannière souligne la bonne traçabilité de la démarche qualité au sein de la préfecture de l'Oise, les différents aspects étant sous contrôle. Les indicateurs semblent pertinents. Bien sûr, leur lecture pour l'année 2020 devra tenir compte de la situation particulière de la crise sanitaire que nous traversons. Toutefois, il n'est pas constaté de résultats alarmants.

M. Yaman partage son expérience récente (il y a deux semaines) en matière d'accueil du public : ayant besoin d'un formulaire pour une demande de droit au séjour, il a rencontré des difficultés à trouver ce document sur le site internet de la préfecture ; les contacts téléphoniques qu'il a établis à deux reprises n'ont été ni très accompagnants, ni très aidants.

Le Sous-préfet précise que la préfecture réserve un accueil constructif et humble quant à ces observations. Effectivement les conditions d'accueil actuelles se font au regard de la situation sanitaire aussi bien que faire se peut mais pour autant en mode dégradé. Il invite les responsables des services à présenter l'organisation actuelle de l'accueil du public.

M. Fyad pose en liminaire sur cette question qu'il est nécessaire d'appréhender l'utilisateur comme un client, même si cela ne correspond pas encore à la vision habituelle des services de l'État. La notion de client permet justement de mettre l'accent sur sa satisfaction et sur les dispositifs à mettre en œuvre pour la développer. Il souligne également que cet état d'esprit sera bénéfique entre services.

Mme Troch expose l'évolution des modalités d'accueil en cette année 2020 bouleversée par la crise sanitaire de la Covid-19. Pour l'espace Europe, le dispositif ante crise sanitaire s'organisait autour d'un accueil du lundi au vendredi majoritairement sur rendez-vous pris via le site internet et avec un guichet dit « express ». Le site était ouvert à tout public, reçu par un accueil général ouvert du lundi au vendredi toute la journée. Un point d'accueil numérique était également opérationnel.

Suite à la crise sanitaire, la préfecture a dû adapter son mode d'accueil sur 3 1/2 journées par semaine. Ne sont exclusivement reçus que les usagers ayant un rendez-vous (obtenu via le module rendez-vous du site internet de la préfecture, soit si l'utilisateur a été rendu destinataire par le service d'un mail de rdv). Un accueil avec des horaires dédiés pour la remise de titre a aussi été mis en place, accessible uniquement aux usagers ayant reçu un mail leur proposant plusieurs créneaux possibles. De plus, afin de résorber le stock de dossiers accumulés pendant la période du 1<sup>er</sup> confinement (qui représente une tâche difficile au regard du nombre de dossiers reçus quotidiennement), les permanences téléphoniques ont été supprimées.

Afin de répondre au mieux aux attentes des usagers, des mesures d'adaptation complémentaires ont été mises en place :

- la possibilité de transmettre son dossier par voie postale,
- un accusé de réception sur les boîtes fonctionnelles dédiées comportant des informations importantes ou nécessaires pour que l'utilisateur puisse poursuivre ses démarches,
- un agent d'accueil nomade à l'espace Europe : sans faire rentrer les usagers, il leur délivre les informations nécessaires pour pouvoir poursuivre leurs démarches, notamment via le site internet de la préfecture,
- il y a désormais plus de démarches disponibles sous format dématérialisé (via l'application démarches-simplifiées),
- les étudiants étrangers peuvent désormais réaliser leurs démarches de façon dématérialisée (via l'application ANEF).

Ces adaptations entraînent toutefois des difficultés pour le service telle la transmission des dossiers par voie postale qui exclut le contrôle par un agent lors du dépôt, et engendre un taux de dossiers incomplets élevé. Ceux-ci ne peuvent en l'état pas être traités mais génèrent des manipulations supplémentaires (bordereau d'information sur l'incomplétude constatée, renvoi du dossier, qui impose une nouvelle manipulation à son retour, etc). Nous sommes également confrontés à un taux de rendez-vous non honorés relativement élevé ce qui allonge les délais de rendez-vous avec une moins value pour le service.

Mme Troch tient toutefois à souligner que si les usagers souffrent de ne pas réussir à joindre ces agents dans de bonnes conditions, c'est le cas aussi de ces mêmes agents très attachés à l'accueil du public et à la qualité de service.

Mme Tannière fait remarquer que si l'accueil est dégradé, il reste pour autant structuré.

En évoquant le plan d'actions d'amélioration, le Sous-préfet fait une proposition quant au port du badge d'identification des agents qu'il a mise en œuvre dans les Pyrénées Atlantiques : si ce process est source d'inquiétude pour eux, la solution peut être de signaler sur le badge le nom du service et un prénom fictif (le service disposant d'une liste de correspondance entre ces prénoms fictifs et l'identification réelle des agents). Le service concerné va étudier cette possibilité.

La communication de nos résultats et du plan d'actions auprès des usagers semble essentielle. Elle pourra utilement être déployée de plusieurs manières : un format plus visuel pour l'accueil physique avec pourquoi pas, comme le propose Mme Drobecq, un QR code qui renvoie les usagers intéressés vers une version plus complète, qui serait également disponible sur le site internet.

D'ores et déjà, il apparaît que l'affiche présentée en document de travail est sans doute intéressante à mettre sur le site internet de la préfecture ou en version détaillée par QR code, mais nécessite d'être allégée et rendue plus visuelle pour l'accueil. Une nouvelle version sera prochainement proposée.

### **3) Travaux à engager : méthodologie et planification**

Comme cela a été vu en début de séance dans le cadre de l'installation du comité, plusieurs travaux sont à réaliser : s'agissant de l'appropriation des résultats qualité, des réclamations et suggestions des usagers, du plan d'actions d'amélioration et de toute remarque sur ces sujets que les membres souhaiteraient exprimer...

Par ailleurs, le comité a également vocation à s'exprimer sur le contenu et la forme des courriers et courriels type et sur la stratégie éditoriale de la préfecture.

Il est proposé que ce travail soit réalisé de façon dématérialisée et distantielle.

En termes de méthode, tous les courriers et courriels type n'ont pas nécessairement à être étudiés par tous les membres du comité : ce travail peut être réparti entre les membres du comité en fonction de leurs champs de compétence respectifs, à distance grâce à des messages des services de la préfecture, selon un calendrier qui aura préalablement été établi. Le partage de ses travaux pourrait se faire en visioconférence en format « groupe de travail ».

Concrètement, un mail sera prochainement envoyé aux membres à ce sujet.

Le Sous-préfet souligne l'importance de la collaboration des représentants des usagers à ces travaux au plus près du terrain et de l'intérêt des usagers.

La stratégie éditoriale de la préfecture sera examinée lors d'une prochaine séance de travail.

Enfin, comme l'a souligné en introduction le Sous-préfet, la préfecture ne souhaite pas se limiter à un échange uniquement motivé par la labellisation qualité de la préfecture, mais désire instaurer une relation collaborative avec les membres de ce comité dans le souci de la qualité pour l'utilisateur et de la compréhension mutuelle avec ce dernier. Aussi d'autres sujets pourraient utilement être étudiés comme la forme et le contenu des accusés de réception transmis aux usagers ou encore la lourde arborescence de notre serveur vocal interactif qui « oblitère » notre accueil téléphonique.

En fonction de l'évolution de la situation sanitaire, une prochaine réunion du comité sous sa forme plénière pourrait être organisée en présentiel durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2021.

En conclusion, le Sous-préfet remercie les membres du comité et souhaite que se nouent des liens réguliers et constructifs avec eux car la préfecture a besoin de leur regard extérieur précieux.

Le Sous-Préfet de Senlis,  
Secrétaire général par interim,



Jean-Charles GERAY

