



*Préfecture de la Vienne*

**Comité Local des Usagers**  
**Compte rendu de la réunion du 19 septembre 2016**

Les membres du comité local des usagers (CLU) se sont réunis le lundi 19 septembre 2016 sous la présidence de Madame la Préfète de la Vienne.

Etaient présents au titre des représentants de l'administration :

- Madame Marie-Christine DOKHÉLAR, Préfète de la Vienne
- Monsieur Émile SOUMBO, Secrétaire général de la préfecture de la Vienne
- Madame la Directrice de la réglementation et des libertés publiques
- Monsieur le Directeur des ressources humaines et des fonctions mutualisées
- Monsieur le Directeur des relations avec les collectivités locales
- Madame la Chef du bureau de la circulation et de la réglementation routière
- Madame la Chef du service de l'immigration et de l'intégration
- Madame l'Adjointe du service de l'immigration et de l'intégration
- Madame la Chargée de mission intercommunalité et contrôle de légalité
- Madame la Chargée de mission Accueil
- Madame la Chef de la mission qualité et contrôle de gestion
- Madame la Référente qualité, mission qualité et contrôle de gestion

Etaient présents au titre des représentants d'usagers :

- La Maison départementale des personnes handicapées de la Vienne
- Le Conseil national des professions de l'automobile
- Toit du Monde
- Emmaüs de Châtelleraut
- UFC Que choisir
- L'Union départementale des associations familiales de la Vienne
- La Croix-Rouge française
- La Ligue des droits de l'homme de Châtelleraut
- Madame Isabelle BARREAU, maire de Bonneuil-Matours



rapport à 2015. Les réclamations augmentent aussi. En projection, nous serions à 444 réclamations reçus en 2016, soit une augmentation de 157 %.

Le volume des appels téléphoniques reste constant depuis 2014. Toit du monde demande si la préfecture est aujourd'hui en capacité de comptabiliser les appels téléphoniques des usagers qui "débordent". La Mission qualité et contrôle de gestion (MQCG) précise que les numéros dédiés sont équipés d'un système de "pré-décroché" qui ne permet pas de comptabiliser ces appels non aboutis. Par ailleurs et suite aux remarques formulées par le CLU, la préfecture avait fait chiffrer une solution technique consistant en la création d'un "mini-standard" mais l'acquisition d'un tel matériel était trop onéreuse.

## ***2/ Actualités de la préfecture : Plan préfectures nouvelle génération***

Monsieur le secrétaire général indique que le ministre de l'Intérieur a présenté une réforme des missions et de l'organisation des préfectures le 9 juin 2015. Cette réforme correspond à une volonté de réorganiser les missions de l'Etat et se situe dans un contexte de maîtrise des dépenses publiques. Elle comporte deux volets :

- une montée en puissance et en compétences sur des métiers dit "prioritaires" : lutte contre la fraude, gestion locale des crises, coordination territoriale des politiques publiques, expertise locale et contrôle de légalité ;
- une modernisation de la délivrance des titres : carte nationale d'identité (CNI), passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation.

Monsieur le Secrétaire Général de la préfecture indique que les associations seront informées régulièrement sur les avancées de la réforme.

Monsieur le Directeur des Ressources Humaines et des Fonctions Mutualisées précise qu'il s'agit d'une réforme d'une grande ampleur dont l'objectif est de simplifier les démarches du citoyen. Les usagers n'auront plus d'obligation de se déplacer en préfecture. Pour les demandes de permis de conduire et de certificat d'immatriculation, les démarches s'effectueront par voie postale ou par voies dématérialisées. S'agissant de la carte d'identité ou du passeport, les usagers se présenteront dans les mairies équipées de dispositifs numériques de recueil des demandes.

Ces demandes seront instruites par des plateformes spécialisées, ce qui permettra d'améliorer les délais de traitement, tout en renforçant les moyens de lutte contre la fraude. Le principe de gratuité des titres sera maintenu dans tous les cas où il s'applique déjà.

Il y aura 47 plateformes ou Centre d'expertise et de ressources des titres (CERT), réparties sur le territoire national. La région Nouvelle-Aquitaine en accueillera 5 : 1 CERT permis à

Bordeaux, 1 CERT SIV (certificats d'immatriculation) à Poitiers et 3 CERT CNI-passeports à Angoulême, Agen et Guéret.

Les titres délivrés aux ressortissants étrangers ne sont pas concernés par cette réorganisation. L'accueil des ressortissants étrangers est maintenu en préfecture.

Le Conseil national des professions de l'automobile demande si la plateforme SIV sera accessible au public et à quelle date elle sera effective. A cet effet, il est précisé que les procédures seront dématérialisées et de ce fait, les plateformes non accessibles physiquement au public. Une expérimentation de cette nouvelle organisation sera menée sur la future plateforme de Besançon avant la généralisation prévue pour fin 2017.

Madame BARREAU, maire de Bonneuil-Matours, s'interroge sur le dispositif de recueil des demandes de CNI et souhaite savoir s'il sera maintenu en l'état, soit dans toutes les communes du département, ou calé sur le dispositif de recueil des demandes de passeports. Monsieur le Directeur des Ressources Humaines et des Fonctions Mutualisées précise qu'il y aura des communes d'implantation des dispositifs de recueil supplémentaires sans que le nombre n'en soit aujourd'hui déterminé. Madame BARREAU précise qu'il est important de maintenir un service de proximité dans les territoires ruraux. Madame la Préfète précise que cette requête sera remontée au ministère.

### ***3/ Points divers***

Les modèles de courriers et courriels des services de la préfecture ont été envoyés aux représentants des associations une semaine avant le présent CLU (bureau de la circulation, service de l'immigration et de l'intégration, bureau de la réglementation, élections et état civil, direction des relations avec les collectivités locales). Ces modèles n'appellent pas de remarques de la part des représentants des associations et sont donc validés.

### ***4/ Retour sur les actions d'amélioration proposées lors du CLU de 2015***

Le comité local des usagers qui s'est réuni en juin 2015 a proposé la mise en œuvre de cinq actions d'amélioration. Le service de l'immigration et de l'intégration, concerné par ces actions, a été sollicité afin de mesurer la faisabilité et la mise en œuvre de ces actions.

- Mettre en place une boîte aux lettres dans le hall d'accueil où les usagers pourraient déposer des pièces complémentaires. Cette boîte serait relevée tous les jours.

Après réflexion, l'urne n'a pas semblé être la solution adaptée car elle aurait pu inciter les usagers à déposer des dossiers et pas seulement des pièces complémentaires. De plus, cela aurait posé des problèmes de traçabilité (potentielle difficulté à identifier l'utilisateur et à le relier au dossier).

Néanmoins, l'idée de favoriser le dépôt des pièces complémentaires à l'accueil n'a pas été abandonnée. Une expérimentation pourrait être menée avec la mise en place d'une fiche type avec nom, prénom, date de naissance et numéro AGDREF, déjà donnée au guichet et qui faciliterait le traitement de ces pièces complémentaires. Cette expérimentation est liée à l'arrivée (et à la formation) d'un jeune volontaire service civique (JVSC).

Madame BARREAU suggère de créer des étiquettes autocollantes qui pourraient être données à l'utilisateur pour être utilisées dans le cas des pièces complémentaires. Le service indique que cette action peut s'avérer chronophage avec un bénéfice quant à leur utilisation qui n'est pas établi.

**L'association Toit du Monde suggère de joindre le papillon déjà utilisé au guichet aux courriers de demandes de pièces complémentaires envoyés afin que les usagers les utilisent.**

- Mentionner en bas des courriers du Service que si le délai de huit jours ne peut être respecté pour fournir les pièces complémentaires, l'utilisateur est invité à prévenir le service et à lui indiquer les raisons pour lesquelles il ne peut tenir ce délai.
- Mieux informer les usagers sur l'intérêt d'anticiper leur demande de rendez-vous.

Ces actions ont été mises en œuvre. La responsable du service de l'Immigration et de l'Intégration, ajoute que l'information aux usagers sur l'intérêt d'anticiper la demande a été effectuée par le biais d'une "fiche guichet". Aujourd'hui, le service est confronté à l'effet inverse avec des usagers qui prennent des rendez-vous par internet de manière prématurée.

L'association Toit du Monde demande s'il est possible de faire des relances systématiques auprès des usagers lorsqu'il manque des pièces au dossier et particulièrement pour les étrangers malades. Le service précise que ce n'est pas possible car une systématisation des relances se ferait actuellement au détriment d'autres missions. Il précise aussi que les usagers sont informés des voies et délais de recours lorsque la préfecture fait un refus pour pièces manquantes. Par souci de simplicité administrative, si l'utilisateur fait une demande de recours gracieux et fournit les pièces manquantes, la préfecture instruit de nouveau la demande sans demander le dépôt d'un nouveau dossier.

- Pérenniser avec l'appui des jeunes volontaires services civiques recrutés par la préfecture le système des justificatifs de rendez-vous à la demande.

Le justificatif est réalisé par les hôtesse à la demande. La demande est aujourd'hui plus rare du fait du justificatif délivré lors de la prise de rendez-vous par internet. A ce propos, l'association emmaüs alerte sur la problématique des rendez-vous annulés et pour lesquels les usagers n'auraient pas l'information de l'annulation et du motif de celle-ci. Le service indique qu'un courriel est systématiquement envoyé en cas d'annulation car il est généré par l'outil. Il invite à être vigilant car le courriel pourrait arriver dans les "indésirables". **Le service est invité à communiquer auprès des usagers sur la possibilité de réception dans les "indésirables".**

- Demander au ministère qui a déployé le module de prise de rendez-vous en ligne, s'il n'est pas envisageable de prendre en considération dans le module le champ de la date de fin de validité.

La demande a été effectuée mais le ministère n'y a pas accédé. L'association Toit du Monde indique que le module de rendez-vous en ligne est peu ergonomique.

Madame la préfète suggère à l'association d'écrire un courrier soit à la préfecture de la Vienne qu'elle transmettra au ministère de l'intérieur, soit directement au ministère sur cette problématique de l'ergonomie du module.

L'association Toit du Monde alerte ensuite sur l'indisponibilité des rendez-vous en ligne. Madame la Directrice de la réglementation et des libertés publiques indique qu'il n'est pas possible de mettre en place une régulation ou priorisation via le site internet.

Pour les associations, cela pose la question des usagers confrontés à des situations de perte de droits. La préfecture a mis en place un système d'alerte concernant les "pertes d'emplois" qui fonctionne mais la problématique des usagers en perte de droits perdure. Il est nécessaire de trouver un système "compensatoire" pour ces usagers.

**La préfecture propose de se rapprocher de la Caisse d'Allocations Familiales pour éventuellement travailler à la mise en place d'une attestation pour les rendez-vous qui n'auraient pu être donnés dans les délais.** Cependant, une telle attestation serait créatrice de droits alors même que la préfecture n'aurait pas statué sur la demande de l'utilisateur, ce qui peut potentiellement créer un frein à la mise en oeuvre de cette attestation.

Madame Isabelle BARREAU, maire de Bonneuil-Matours alerte aussi sur des difficultés de même ordre concernant l'attribution des logements.

De plus, **les associations demandent à être informées lors de modifications de procédures ou modalités de prise de rendez-vous.** Le service indique qu'elle y procédera

en envoyant dans un premier temps la copie de l'arrêté prescrivant le dépôt par voie postale de certaines demandes de titres de séjour en date du 20 juin 2016 et le dernier communiqué de presse décrivant les changements apportés récemment sur les modalités de prise de rendez-vous.

Ensuite, l'association toit du monde s'interroge sur les refus d'enregistrement au guichet dans le cas par exemple, de certificats de scolarité de plus de 3 mois ou du certificat de nationalité française de plus de 6 mois. Le service rappelle qu'il s'agit d'une exigence du ministère de l'intérieur à laquelle la préfecture ne peut déroger. Néanmoins, certaines pièces comme le certificat de nationalité française ne sont pas exclusives et d'autres pièces peuvent être fournies comme le passeport et telles que précisées sur les listes de pièces à fournir. Par ailleurs, **les associations sont invitées à communiquer auprès des usagers sur le fait qu'il doivent d'abord demander et obtenir le rendez-vous avant de demander ce certificat de nationalité française. Une alerte pourra aussi être mise sur le site Internet.**

#### ***5/ la nouvelle organisation de l'accueil des usagers ressortissants étrangers***

Les changements apportés récemment aux modalités de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers sont présentés aux associations et notamment l'expérimentation d'un guichet dédié consacré à certaines demandes, les mercredis de 13h40 à 16h.

L'association Toit du monde demande une inclusion des demandes de renouvellements des cartes de 10 ans dans le dispositif du guichet dédié. Le service rappelle que pour le moment il s'agit d'une expérimentation mais que si le guichet dédié fait ses preuves, il pourrait éventuellement être étendu en terme de démarches éligibles.

Les documents de circulation pour les étrangers mineurs (DCEM) font partie des démarches entrant dans le dispositif du guichet dédié. L'association Emmaus attire l'attention de la préfecture sur le fait que ces DCEM ne font plus partie des demandes éligibles au rendez-vous en ligne, ce qui peut être problématique pour les usagers venant de loin et qui ne seraient pas assurés de pouvoir passer en rendez-vous le jour même.

En conclusion, Madame la préfète indique que la préfecture octroie des renforts en fonction des personnels dont elle dispose. Elle a conscience de ne pas garantir un service optimal et les services de la préfecture ne sont pas non plus satisfaits de cette situation. Néanmoins, elle garantit essayer de trouver des solutions pour améliorer l'organisation, dans la limite des moyens humains dont elle dispose.