



*Préfecture de la Vienne*

## **Comité Local des Usagers**

### **Compte rendu de la réunion du 3 octobre 2017**

Les membres du comité local des usagers (CLU) se sont réunis le mardi 3 octobre 2017 sous la présidence de Madame la Préfète de la Vienne.

#### Etaient présents au titre des représentants de l'administration :

- Madame Isabelle DILHAC, Préfète 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 Chargé de mission auprès de la Directrice des relations avec les collectivités locales
- Monsieur le Directeur territorial de l'Office français de l'immigration et de l'intégration
- Madame la Cheffe du service de l'immigration et de l'intégration
- Madame la Cheffe du service de coordination et d'animation de l'administration départementale de l'État
- Madame la Chargée de mission Accueil
- Madame la Cheffe du pôle télécoms, service interministériel départemental des systèmes le Chef du bureau des finances, de la logistique et du patrimoine
- Madame la Cheffe de la section asile, service de l'immigration et de l'intégration
- Le référent qualité, mission qualité et contrôle de gestion

#### Etaient présents au titre des représentants d'usagers :

- Monsieur le représentant du Conseil national des professions de l'automobile
- Messieurs les représentants du Toit du Monde
- Madame la représentante de la communauté Emmaüs de Châtellerault
- Monsieur le représentant de l'Union départementale des associations familiales de la Vienne
- Messieurs les représentants de la Ligue des droits de l'homme de Châtellerault
- Madame la maire de Bonneuil-Matours
- Madame la déléguée de la Vienne auprès du Défenseur des droits



lorsque la ligne est occupée. Ceci-dit, les 37 appels ont permis d'obtenir un interlocuteur, sous réserve de réitérer plusieurs fois les appels. A noter aussi que le délai moyen pour obtenir un interlocuteur de la permanence téléphonique est de 3 minutes et 30 secondes. 30 % des appels font l'objet d'un décroché instantané.

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

Madame la préfète indique qu'une réforme de grande ampleur de l'administration s'annonce pour le mois de novembre. Il s'agit d'une vraie révolution culturelle qui s'appuie sur la dématérialisation des procédures relatives au traitement des permis de conduire et des cartes grises. Dans ce cadre, la préfecture de la Vienne accueillera un centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) et traitera les certificats d'immatriculation des véhicules de 20 départements. Les permis de conduire des usagers du département de la Vienne seront quant à eux traités par un CERT d'un autre département.

Le Directeur des Ressources Humaines et des Fonctions Mutualisées précise que cette réforme s'appuie sur trois changements majeurs :

- le développement de téléprocédures ergonomiques et aisément identifiables. La généralisation du recours aux télé-procédures permettra aux usagers avant la fin de l'année de réaliser de manière dématérialisée les demandes de carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation. Avec cette réforme, le ministère de l'intérieur renforce ainsi la proximité du service rendu à ses usagers partout sur l'ensemble du territoire. Désormais, il accède à des démarches en ligne pratiques, rapides et sécurisées, à partir de sites accessibles.

- la possibilité de demander aide et conseil à des médiateurs présents dans les points numériques. Les points numériques sont mis en place dans toutes les préfectures ainsi que dans la plupart des sous-préfectures. La préfecture de la Vienne est équipée de 2 points numériques (et bientôt 4), les 2 sous-préfectures sont aussi équipées d'un point numérique.

- un réseau de partenaires présent sur l'ensemble des territoires. La réforme s'appuie aussi sur la mobilisation d'un réseau de partenaires (mairies, partenaires des secteurs public, para-public et associatif) et de tiers de confiance présents sur l'ensemble du territoire.

Ces tiers de confiance sont principalement les écoles de conduite agréées pour le permis de conduire et les professionnels de l'automobile habilités pour le certificat d'immatriculation des véhicules.

En complément, la future cheffe du CERT indique que les téléprocédures relatives au certificats d'immatriculation sont testées depuis juin pour les duplicatas et août pour les téléprocédures changement d'adresse , déclaration de cession et changement de titulaire. Ces téléprocédures représentent 80 % du volume des demandes. 20 % des demandes plus spécifiques seront accessibles à compter du 6 novembre, jour de la généralisation. Le CERT ne traitera que des opérations dites « bloquantes ». Les autres opérations pour lesquelles il n'y aura pas d'anomalies seront directement traitées par l'Agence Nationale des titres Sécurisées.

Monsieur le représentant du Conseil national des professions de l'automobile pose la question de la différence de traitement entre usagers et professionnels concernant les archives des dossiers . Aujourd'hui les professionnels habilités sont soumis à une obligation réglementaire concernant le stockage des archives papier durant 5 ans. Avec les téléprocédures, l'utilisateur ne devra pas justifier du stockage du dossier contrairement aux professionnels. La cheffe de CERT indique qu'en tout état de cause l'utilisateur devra lui aussi garder trace du dossier de demande. La difficulté en question a été signalée à la direction de la sécurité routière du ministère de l'intérieur.

Madame la maire de Bonneuil-Matours, se félicite de la dématérialisation des démarches. Ceci dit, celle-ci entraîne une charge de travail complémentaire pour les mairies devant gérer l'accompagnement des usagers dans un contexte de limitation des moyens et sans formation particulière des agents en charge de cet accompagnement.

De plus, la dématérialisation peut fragiliser plus encore les personnes qui sont déjà peu familiers de ces outils numériques et peut accentuer la fracture en milieu rural.

Madame la préfète convient du fait qu'il faut être vigilant sur cette problématique.

Madame la préfète précise que l'Etat prévoit un accompagnement à l'investissement via la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR).

Par ailleurs, la cheffe du SCAADE indique qu'un schéma d'accessibilité au public, comportant un volet numérique est à la signature de Madame la préfète. L'association des maires sera associée dans sa mise en œuvre.

Madame la maire revient par ailleurs sur la réforme des Cartes Nationales d'Identité (CNI) plus précisément sur les délais d'obtention d'un rendez-vous en mairie qui se sont allongés et sur la complexification de la démarche.

Madame la préfète précise que les délais sont particulièrement suivis et communiqués régulièrement à l'association des maires. Par ailleurs, une réunion est programmée pour échanger sur les bonnes pratiques.

Monsieur le responsable de la maison départementale de la solidarité de Poitiers pose la question de l'accessibilité des démarches sur les points numériques. Il est précisé que pour des raisons de sécurité, seules certaines démarches (permis de conduire, cartes grises, CNI, passeport...) sont accessibles sur les points numériques de la préfecture et des sous-préfectures, ce qui ne sera pas le cas en maison de service au public (MSAP).

### **3/ Points divers**

Les modèles de courriers et courriels des services de la préfecture ont été envoyés aux représentants des associations 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/ L'accueil des usagers ressortissants étrangers**

#### La prise de rendez-vous

La CIMADE indique que les problèmes de prise de rendez-vous constatés en 2016 persistent.

Le service indique qu'un dispositif exceptionnel a été mis en place en novembre et décembre 2016 :

- 600 rendez-vous complémentaires aux 120 à 140 rendez-vous par semaine et aux 60 rendez-vous étudiants ont été créés
- les effectifs de la permanence téléphonique ont été doublés
- des heures supplémentaires sur la base du volontariat ont été réalisées.

Aujourd'hui, il s'agit d'absorber l'instruction des dossiers réceptionnés durant cette période, étant donné que les effectifs en charge de l'instruction sont constants.

#### Les délais de rendez-vous

La CIMADE indique que les délais pour obtenir un rendez-vous sont trop longs.

Toit du monde précise que les délais pour les renouvellements sont contenus, mais ce n'est pas le cas des premières demandes pour lesquelles le délai d'attente constaté par les associations est de 6 mois. De plus, les associations ressentent une nouvelle dégradation depuis septembre.

Le SII précise que les travaux actuels sur le hall d'accueil entraînent la perte momentanée de guichets mobilisables, ce qui peut se faire ressentir sur les plannings et donc sur les rendez-vous donnés.

### Les pertes de droits à la caisse d'allocations familiales

En 2016, les associations avaient alerté sur les situations de perte de droits dans le cas d'un rendez-vous postérieur à la date de fin de validité du titre et particulièrement pour les usagers bénéficiant d'allocations familiales.

Le service précise qu'il s'est rapproché de la CAF sur cette question. Celle-ci ne peut déroger et verser les aides sur la seule pré-supposition que la préfecture va délivrer un titre.

Les difficultés rencontrées en 2016 par la préfecture avec le déploiement des rendez-vous en ligne furent concomitantes avec l'arrêt de l'information préventive réalisée par la CAF concernant le risque de perte de droits (3 mois avant). **La CAF sera invitée à renouveler ces avertissements.**

Ceci-dit la préfecture précise que durant la période de déploiement du module de rendez-vous, elle a lancé à la fabrication des titres de séjour couvrant la période d'attente des usagers de manière dérogatoire et transitoire et ce, afin que leurs droits ne soient pas interrompus. De plus, elle a réalisé des attestations de travail lorsque les usagers les demandaient et le justifiaient, afin que leurs contrats de travail ne soient pas interrompus.

La CIMADE demande si les titres pluri-annuels ne pourraient pas être une solution. Le service précise que toutes les situations ne sont pas éligibles aux titres pluri-annuels. La préfecture les délivre à chaque fois que cela est possible. Les effets se mesureront sur plusieurs années. On estime que le gain sur les prises de rendez-vous sera de 12% en 2018.

### Les étrangers malades

Un changement de réglementation est intervenu pour les usagers étrangers malades.

Dorénavant, un récépissé n'est plus délivré lors du premier passage au guichet, quand bien même l'usager fournit un dossier complet. La délivrance de ce récépissé intervient lorsque l'OFFI réceptionne le certificat médical du demandeur et transmet le dossier complet au collège des médecins de l'OFIL.

Toit du monde indique que sur cette problématique, le site internet de la préfecture n'est pas à jour. **Le service veillera donc à la mise à jour du site internet et des éventuels documents relatifs aux étrangers malades.**

Toit du monde s'interroge aussi sur les raisons pour lesquelles le récépissé n'est pas non plus délivré au moment du renouvellement. Le service indique que la préfecture s'attache à mettre en oeuvre les consignes du ministère. Pourtant, une approche différenciée est privilégiée lorsque l'usager apporte des éléments complémentaires, comme le contrat de travail. Enfin, le service précise que des assouplissements sont intervenus suite à la parution

d'un nouveau décret et aussi parce que les préfetures avaient remontées les difficultés réglementaires rencontrées.

### Points divers

La ligue des droits de l'homme interroge Madame la préfète sur le dimensionnement du service et son potentiel impact sur l'accueil des usagers. La préfète indique que la préfecture fait avec les moyens dont elle dispose, tout en essayant de faire face et tout en essayant d'avancer avec les associations. En tout état de cause, elle adapte toujours ses moyens humains et réglementaires aux situations urgentes.

Toit du monde demande les raisons pour lesquelles les voies et délais de recours sont dorénavant inscrites sur les formulaires de titre de séjour. Le service indique qu'il s'agit d'une préconisation que de les communiquer, soit sur les documents ou soit au moment du dépôt du dossier, dans le cadre d'une bonne relation entre usager et administration.

La question est notamment posée de la mention des délais de refus implicite de demandes à l'issue d'une période de 4 mois dans la mesure où certaines demandes ne sont pas traitées dans ces délais : les associations demandent s'il faut alors systématiquement demander auprès de la préfecture communication des motifs de refus avant d'envisager un recours ? Le service recommande, avant toute démarche précontentieuse, de se rapprocher de la préfecture pour ces cas particuliers.

La ligue des droits de l'homme indique que les dossiers d'administration exceptionnelle au séjour (AES) sont des dossiers longs en terme de délais de traitement et coûteux à constituer. Le service ne peut pas formuler de préconisations sur ce sujet et essaye d'être transparent et clair s'agissant des éléments constitutifs. Il précise aussi que ce sont des dossiers complexes et donc par là-même, difficiles et longs à instruire. 40 dossiers restent encore à traiter à ce jour.

La ligue des droits de l'homme s'interroge sur la nouvelle exigence relative aux documents justifiant de l'identité et de la nationalité. Le service indique que désormais, la preuve de l'identité et de la nationalité est exigée pour toute demande y compris en renouvellement. Il renvoie à l'article R311-2-2 du code de l'entrée et du séjour et du droit d'asile, créé par décret n°2016-1456 du 28 octobre 2016 : "L'étranger qui demande la délivrance ou le renouvellement d'un titre de séjour présente les documents justifiant de son état civil et de sa nationalité et, le cas échéant, de ceux de son conjoint, de ses enfants et de ses ascendants."

La CIMADE indique que le site internet de la préfecture de la Vienne est peu ergonomique et qu'il est difficile d'y trouver de l'information sur l'accueil des étrangers à la préfecture. Le service indique que le site de la préfecture est configuré à l'image de tous les autres sites de préfectures de France et qu'elle n'a pas la possibilité d'y apporter des modifications substantielles.

Toit du monde indique que des usagers ont dû payer plusieurs fois dans l'année la taxe de renouvellement du titre de séjour alors que le CESEDA ne le précise pas. Le service indique que l'outil calcule automatiquement la taxe en question et que dans le cas évoqué, les usagers sont invités à faire un recours gracieux auprès de la préfecture.

Les timbres fiscaux n'étant plus disponibles à la régie de recettes de la préfecture à compter de novembre 2017, **les associations demandent une anticipation de l'information sur les convocations des usagers et auprès des usagers réalisant une première demande.**

Les sujets étant épuisés, Madame la préfète conclut en remerciant les associations présentes.

La préfète,

Isabelle DILHAC