



**PRÉFET
DE LA RÉGION
RÉUNION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général
Cellule de la performance et
du contrôle interne financier**

Compte-rendu du comité local des usagers du 25/08/22

Représentants des usagers	
VENNER Michel	UCOR
PAYET Aristide	UDAF
Mme DESSEAUX	ORIAPA
OUDJANI Fanchon	LA CIMADE
HOARAU Mirella	Maison France Services SAINTE-MARIE
LAFUTEUR Jacky	Maison France Services SAINT-BENOÎT
NG KUET LEONG Anne	DGS de la mairie de SAINT-BENOÎT
/	Conseil départemental
LAJOIE Jean-Pierre	UFC Que choisir
BRARD Claude	APAJH
CHON-NAM Christelle	CRIJ
LEFEVRE Didier	Défenseur des Droits
AURE Marie-Claude	Maison France Services TROIS-BASSINS
LAURET Vanessa	Maison France Services SAINT-LOUIS Les Makes

Préfecture	
PAM Régine	Secrétaire générale de la préfecture
LACOMBE Parvine	Directrice du cabinet
TCHEKEMIAN Laurence	Directrice du SGC
MEIER Marie-Alix	Cheffe du SILRU
JANNIER Sabine	Cheffe du PRUS
SALIES Valérie	Cheffe du CERT CNI-PASS
BOUVET René	Chef du CERT CIV-PC Excusé
GUIDON Marie	Suppléance cheffe du SMI
ROUGÉ-ROBERT Judith	Référente Qual-e-pref

Cette réunion est présidée par Madame Régine PAM, secrétaire générale de la préfecture, qui ouvre la séance en invitant les participants à se présenter.

Déroulé de la réunion :

- Mots d'introduction par Madame la secrétaire générale
- Projection du diaporama
 - Présentation de la politique qualité de la préfecture
 - Présentation des résultats
 - Présentation des actions d'amélioration mises en place ou prévues
- Projection d'exemples de 2 mails type envoyés par la préfecture
- Temps d'échange avec les membres du CLU : recueil des observations, des attentes des usagers et des suggestions d'amélioration.

I) Présentation des éléments de contexte à La Réunion (par Madame la secrétaire générale)

La réforme Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG), intervenue en 2018, a apporté un changement culturel important dans la relation entre les usagers et la préfecture :

Les usagers ne viennent plus en préfecture demander un titre mais déposent dorénavant leur dossier en mairie. Immédiatement enregistré sur le site de l'ANTS, le dossier est ensuite contrôlé par la préfecture par la voie dématérialisée.

Les demandes de certificat d'immatriculation ou de permis de conduire s'effectuent, elles, directement en ligne, sur le site de l'ANTS.

Cette évolution marquée par l'écrit et le numérique est culturellement difficile du fait :

- de la tradition orale
- du taux d'illettrisme important
- du besoin de relation directe à l'autre.

Les représentants de la mairie de Saint-Benoît, confirment que peu d'usagers ont recours au numérique, d'où l'importance de l'accompagnement par les médiateurs pour assurer ces missions.

La représentante de l'ORIAPA et le représentant de l'UCOR, évoquent les difficultés des seniors ou des majeurs protégés, qui ont souvent démissionné des démarches numériques.

Madame la secrétaire générale précise par ailleurs que La Réunion est un département insulaire et de sucroit, dans une zone internationale. Ce particularisme a une incidence sur la forte demande de titres :

- Nécessité de posséder un titre en cours de validité pour quitter le département (fort volume de demandes à l'approche des vacances)
- Usagers étrangers assez éloignés de la langue française.

II) La politique qualité à la préfecture

Madame la secrétaire générale ré-affirme la priorité donnée par l'État à l'amélioration du service rendu aux usagers par les services de la préfecture.

Soucieuse de s'inscrire dans cet effort, la préfecture de La Réunion s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité.

Les services se préparent aujourd'hui à une labellisation adaptée à l'évolution numérique de l'administration française, sur la base du référentiel Qual-e-pref. Cette démarche se concentre actuellement sur trois thématiques :

- La relation générale avec les usagers
- La délivrance des titres CNI / passeports / certificats d'immatriculation des véhicules (CIV)/ permis de conduire (PC)
- La communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

L'ensemble des canaux de communication sont concernés (accueil physique, téléphonique, site internet, mails, réseaux sociaux).

L'attention se porte sur :

- La mise à disposition d'informations fiables et complètes sur les modalités d'organisation de la préfecture et les démarches disponibles
- La réponse aux usagers
- L'accompagnement numérique des personnes vulnérables
- L'information des maires et du grand public en cas de crise.

L'atteinte de ces objectifs est mesurée et contrôlée par :

- Le suivi des indicateurs
- Le recueil de l'avis des usagers (enquête de satisfaction / comité local des usagers)
- Un suivi mensuel d'indicateurs centrés sur l'accueil
- Des bilans réguliers devant le comité de pilotage de la préfecture
- Des audits internes et externes de labellisation (effectué par un organisme indépendant).

III) Les résultats :

1) Une enquête de satisfaction a été menée au mois d'avril 2022 auprès de 163 personnes

Les points positifs soulignés par les usagers :

- La courtoisie et la disponibilité des agents
- La clarté des informations communiquées, de l'orientation et de la signalétique
- Le respect de la confidentialité au guichet
- Le confort des espaces d'attente
- Un temps d'attente rapide pour l'accueil sur rendez-vous.

Les axes d'amélioration :

- Rénovation du site internet prévue en fin d'année 2022 et courant 2023 pour une meilleure visibilité sur l'organisation de la préfecture et l'ensemble des démarches disponibles
- Amélioration de l'accueil téléphonique au standard sur la plage horaire de milieu de journée correspondant à la permanence téléphonique dédiée aux usagers étrangers. Une analyse est lancée pour adapter les solutions.
- Améliorations sur les conditions d'attente (exposition au soleil et à la pluie dans la file extérieure)

Des moyens sont d'ores et déjà mis en oeuvre :

- Gestion des pics d'affluence tout au long de la matinée et adaptation des modalités d'accueil
- Affichage et mise en ligne d'un tableau des jours et des heures d'affluence
- Réflexion lancée sur l'organisation d'un accueil sur rendez-vous pour les demandes de renouvellement des titres de séjour
- Poursuite de la dématérialisation des démarches liées aux titres de séjour pour un service accessible 24h/24 et sans déplacement. Un point d'accueil numérique sera installé pour accompagner les usagers les plus vulnérables.

2) Les indicateurs qualité suivis tous les mois

Les points positifs :

- La mise à jour des informations sur le site internet dans les 3 jours
- Les réponses aux courriels sur la boîte mail courrier@reunion.gouv.fr dans un délai de 3 jours
- Les réponses aux suggestions et réclamations des usagers dans les 5 jours (courriel) ou 10 jours (urne/courrier)
- Un délai rapide pour la délivrance des certificats d'immatriculation.

Les points positifs en matière de communication d'urgence en cas d'évènement majeur :

- 3 exercices réalisés depuis le début de l'année
- Un délai immédiat d'information des élus et du grand public
- L'activation en moins d'une heure de la cellule téléphonique d'information du public.

Les axes d'amélioration :

- Le délai moyen de mise à disposition des CNI et des passeports : 2 mois et demi actuellement
- Le délai moyen de mise à disposition des permis de conduire : 1 mois

- Un taux général des appels téléphoniques aboutis en moyenne de 75 %.

Les moyens mis en œuvre :

- Des plans d'amélioration ciblés sur la priorisation des demandes CNI-PASS et PC
- Un renfort en effectif aux CERT
- Une sensibilisation des agents sur la prise en charge des appels.

IV) Échanges avec les membres du CLU

1) Sur l'accueil des étrangers

La représentante de LA CIMADE, évoque les points suivants :

- Fermeture récente de l'accueil le jeudi

Elle regrette la restriction de la plage d'accueil qui reporte le flux d'utilisateurs sur les autres jours de la semaine.

La représentante du service de la migration et de l'intégration (SMI) indique que cette matinée supplémentaire permet de traiter en back-office les stocks de dossiers papier, de traiter les demandes dématérialisées en tenant compte du déploiement en ligne en faveur des autres statuts et d'améliorer ainsi le délai de délivrance.

- Transmission des dossiers des étrangers malades uniquement par voie postale

La représentante de LA CIMADE s'interroge sur la pertinence de cette organisation. L'utilisateur ne dispose plus d'un récépissé à l'envoi de son dossier, comme cela se faisait au guichet.

Réponse du SMI :

Dans le contexte de la crise sanitaire, le choix a été fait de préserver les étrangers malades d'un déplacement en préfecture en privilégiant l'envoi des demandes de titre "étranger malade" par voie postale. Cette organisation a été étendue au renouvellement des cartes de résidents.

La représentante du SMI précise que la modification des modalités de dépôt des dossiers n'a pas eu d'incidence sur la procédure de délivrance du récépissé. Le récépissé pour le séjour des étrangers malades n'est pas automatique délivré au dépôt/envoi du dossier au SMI. Il est conditionné à l'enregistrement informatique du dossier médical par l'OFII. Lorsque le SMI constate cet enregistrement sur le logiciel partagé (AGDREF), il délivre alors le récépissé à l'utilisateur.

- Transition numérique

La représentante de LA CIMADE indique que l'association n'a pas la responsabilité d'assurer cette transition (enjeu du respect de la confidentialité sur les postes informatiques). Par ailleurs, davantage identifiée sur le territoire, l'association ne pourra s'équiper numériquement sur les 5 villes où elle est présente aujourd'hui.

L'association souhaite connaître le calendrier de déploiement des demandes de titres en ligne.

La représentante du SMI précise que la dématérialisation des titres étrangers a commencé en 2020 avec les titres étudiants. Elle s'est ensuite déployée progressivement en 2021 pour les passeports talent, document de circulation, les visiteurs, les duplicatas, les réfugiés. L'ouverture de la télé-procédure est prévue fin septembre 2022 pour les demande de titre citoyens UE. Elle se poursuivra d'ici fin 2022 ou 2023 pour les demandes de vie privée et familiale. La préfecture mettra des points d'accueil numérique (PAN Emeraude) à la disposition des usagers vulnérables, selon une répartition géographique en cours d'étude.

2) Sur la délivrance des titres (CNI, passeports, permis de conduire et carte grise)

Le représentant de l'UCOR se fait le relais du mécontentement des usagers ces temps-ci sur le délai de délivrance des CNI et passeports.

La responsable du CERT CNI-passeports précise que le délai, de 3 semaines initialement, est passé à 2 mois et demi (chiffre juillet 22). C'est une difficulté partagée au niveau national, due à la multiplication des demandes de personnes qui voulaient voyager à la sortie de la crise sanitaire, et des très nombreuses demandes pour obtenir le nouveau format de la CNI.

Elle décrit le partage des tâches dans la chaîne de fabrication.

Du dépôt du dossier au retrait du titre, le seul interlocuteur de l'utilisateur est la mairie :

- Selon les communes, les usagers attendent plusieurs semaines, voir plusieurs mois, pour obtenir un RDV, ou peuvent être reçus dès le lendemain sans RDV. Il est nécessaire de préciser que l'utilisateur peut gagner du temps sur sa démarche en déposant son dossier dans n'importe quelle mairie du département.
- lors de son dépôt en mairie, le dossier est transmis immédiatement à la préfecture (CERT) par voie numérique pour instruction.
- le CERT traite les dossiers en 2 mois environ actuellement. Des renforts en personnels viennent d'être mis en place pour faire diminuer le stock de demandes.
- le titre est ensuite fabriqué par l'imprimerie nationale qui subit un ralentissement important (le délai de délivrance des passeports est actuellement de 25 jours au lieu de 5 jours). Le CERT précise que l'imprimerie nationale a lancé une 2ème chaîne de production, ce qui devrait permettre de revenir prochainement à un délai normal.
- le titre est ensuite acheminé en mairie pour remise à l'utilisateur.

Le CERT a mis en place pendant l'été une procédure de priorisations des demandes urgentes pour les usagers qui ont déposé leur dossier et pris leur billet dans un délai raisonnable (sur justificatif).

Cet effort est salué par les représentants de la mairie de Saint-Benoît, et a, par ailleurs, été souligné lors de l'audit internet qualité réalisé en juin dernier.

Le représentant de l'UCOR explique que l'association désamorce souvent le mécontentement des usagers qui ne connaissent pas ces difficultés. Elle leur explique les différentes étapes et responsabilités et en leur conseillant d'anticiper leur démarche, sans attendre la date de péremption de leur titre.

Madame la secrétaire générale rappelle à ce propos que le passeport d'urgence est une procédure strictement encadrée.

---000---

En conclusion, les représentants des organismes présents font plusieurs suggestions, toutes destinées à améliorer l'information préalable des usagers :

- La représentante de l'ORIAPA suggère d'améliorer l'information des usagers sur les délais de délivrance des titres (cette information figure actuellement sur le site de la préfecture et à l'accueil général du public, ainsi qu'en mairie), en mettant par exemple en place une alerte à l'utilisateur 6 mois avant l'expiration de son passeport.

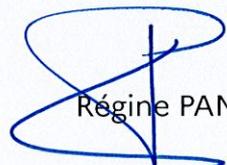
- Le président de l'UDAF et le représentant de l'UCOR relaient le besoin ressenti par leurs services de mieux connaître les missions de la préfecture pour orienter et renseigner correctement les usagers. Ils souhaiteraient pouvoir disposer d'un « Qui fait quoi ». La référente qualité rappelle aux membres du CLU l'adresse du site officiel d'information et de démarches administratives : service-public.fr. Une étude est par ailleurs lancée pour améliorer la communication sur les missions de la préfecture de La Réunion et l'accès aux démarches au moyen de capsules vidéo.

- La représentante de LA CIMADE sera reçue par le service de la migration et de l'intégration pour approfondir le sujet des récépissés.

Le CLU ne s'était pas réuni depuis 2017. Cette nouvelle réunion va permettre de construire un réseau d'échanges, au bénéfice de l'utilisateur.

L'ordre du jour étant épuisé, la présidente du CLU clôture la séance.

La secrétaire générale
de la préfecture de La Réunion


Régine PAM

