



## PRÉFET DE LA LOZÈRE

**SECRETARIAT GÉNÉRAL**  
Bureau de la Gestion du  
Personnel et de la Modernisation

Affaire suivie par  
**Christine ROGER**  
Responsable Qualité  
☎ 04.66.49.66.99  
christine.roger@lozere.gouv.fr

Mende, le 07 janvier 2016

### RÉUNION DU COMITÉ LOCAL D'USAGER (CLU) - Mercredi 25 novembre 2015

#### ◆ COMPTE-RENDU ◆

Les membres du Comité Local d'Usager (CLU) se sont réunis le mercredi 25 novembre 2015 à la salle des Commissions, rue du Faubourg Montbel – MENDE.

Cette réunion s'est tenue sous la présidence de Mme Marie-Paule DEMIGUEL, Secrétaire Générale de la préfecture de la Lozère.

#### Liste des participants

##### Au titre des représentants de l'administration

- Mme Myriel PORTEOUS, Directrice des services du Cabinet
- M. Gérard CIROTTE, Directeur des Libertés Publiques et des Collectivités Locales
- Mme Evelyne BOUKERA, Chef de bureau du BTC
- M. Philippe MARTY, Chef de bureau du SIDSIC
- Mme Géraldine BERNON, Chargée de Communication
- Mme Christine ROGER, Responsable Qualité
- Melle Elodie TRAUCHESSEC, Vacataire au BTC

##### Au titre des associations de consommateurs et d'usagers

- Mme Nicole BOUSQUET, Présidente de l'AVF (Accueil Villes Françaises)
- Mme Nathalie HERMET, Chef de service de l'UDAF
- Mme Roselyne PORTAL, Chargée de Mission de l'APF
- M. Raymond CHALMETON, Président de la Fédération Nationale d'aide aux T,H
- Mme Michèle CASTAN, Présidente de l'association Génération Mouvements – Aînés ruraux
- M. Vincent LOUVEAU, Directeur de l'AMF
- M. Paul CLAVEL, Chargé de mission de MDECS
- M. Armand SEBELIN, Président de l'ALOES



ACCUEIL DU PUBLIC : rue du faubourg Montbel, Mende  
Services administratifs : du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00  
Le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

☎ : Préfecture de la Lozère – BP 130 – 48005 MENDE CEDEX

Site internet : [www.lozere.gouv.fr](http://www.lozere.gouv.fr)

☎ : 04-66-49-60-00 – Télécopie : 04-66-49-17-23

## Chambres consulaires

- M. Jean-Marc CHEVALIER, Chef de service du Développement Économique – CMA

### Absents excusés

- M. Hervé MALHERBE, Préfet de la Lozère
- Mme Geneviève ITIER, Chef de Bureau du BBML
- M. Mathieu RISSOAN, Conseiller études et projets de la CCI
- M. Vincent PASQUALINI, Chef de bureau du BGPM
- Mme Marie-Elisabeth COMBES, Présidente de l'UDCLCV

## **Introduction**

Mme la Secrétaire Générale souhaite la bienvenue à tous les participants et les remercie de leur présence en rappelant que cette réunion annuelle du Comité Local d'Usager (CLU) doit permettre de favoriser les échanges et la concertation entre les services et les usagers.

Elle présente l'ordre du jour et les différents intervenants référents dans chacune de leur catégorie.

Le CLU permettra de présenter aux représentants des usagers, les résultats des engagements des différents services dans le cadre de l'accueil physique, des indicateurs qualité, la restitution de l'enquête de satisfaction, ainsi que la place que prendront les Relais Services Publics dans l'avenir.

Elle souligne l'importance que chaque représentant des usagers puisse intervenir à tout moment dans la discussion et donner son sentiment, avis et remarque sur un sujet qui pourrait l'interpeller.

Elle invite chacun d'entre eux à faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain.

## **Ordre du jour (4 intervenants)**

- Historique de la démarche Qualipref
  - Compte-rendu de l'audit de labellisation «Qualipref 2.0»
- Christine ROGER
- Actions d'amélioration sur l'année 2014-2015
- Christine ROGER
- Résultats des indicateurs qualité
  - Restitution de l'enquête de satisfaction
  - Suivi des réclamations
- Christine ROGER
- Site Internet Départemental de l'État
  - Qualipref 2.0: Relations numériques
  - Réseaux sociaux
  - MAARCH – SVE (Saisine par voie électronique)
- Géraldine BERNON
- Les Relais Services Publics
  - Formations titres RSP / Mairies
- Paul CLAVEL  
Evelyne BOUKERA
- Les relations entre l'administration et les citoyens
- Gérard CIROTTE
- Questions diverses / Échanges et débats

## **Historique de la démarche Qualité**

Mme Christine ROGER, Responsable Qualité, rappelle brièvement l'historique de la démarche qualité à la préfecture de la Lozère avec un lancement en 2010. Ont suivi une certification en octobre 2011 et deux labellisations Qualipref 2 en juin 2013 et juin 2014. La labellisation obtenue lors de l'audit initial le 29 septembre 2015 est basée sur le nouveau référentiel «Qualipref 2.0», et cela pour une durée de trois ans. Mme ROGER précise que le respect et le suivi des engagements sont vérifiés chaque année lors d'un audit interne et d'un audit externe.

## Compte-rendu de l'audit du 29 septembre 2015

A l'issue de l'audit initial du 29 septembre 2015, menée par AFNOR Certification, organisme indépendant mandaté par le Ministère de l'Intérieur, la préfecture de la Lozère a bénéficié de la labellisation «Qualipref 2.0», sous réserve du respect des engagements vérifiés chaque année lors d'un audit interne et d'un audit externe.

Dans le cadre de la labellisation Qualipref 2.0, la préfecture de la Lozère, en complément du module obligatoire «Relation générale avec les usagers», a repris cette année les modules «Délivrance des titres» et «Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers».

A l'issue de l'audit, aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été retenue.

L'auditeur a souligné cinq points forts: un accueil général physique et téléphonique convivial et professionnel, une prise en charge extrêmement rapide de l'utilisateur aux guichets, la mise en place de deux réseaux sociaux avec une communication active sur Facebook et Twitter, la mise en route du module «prise de rendez-vous» pour le service étrangers ainsi que l'intégration des Relais Services Publics (RSP) dans le périmètre de la délivrance des titres. Pour faciliter les démarches des usagers, l'instauration d'un pré-accueil a été remarqué par l'auditeur.

Une piste de progrès a été signalée relative à un dépassement anormal du délai de réponse à un mail d'un usager qui fut de 22 jours ouvrés, le délai exigé étant de cinq jours ouvrés.

Mme ROGER souligne qu'une amélioration devrait être remarquée dès le mois décembre 2015 avec le lancement de la SVE (saisine par voie électronique). Une automatisation des données tracera les flux entrants de mails par un nouvel outil de la gestion dématérialisée (MAARCH).

Par ailleurs, lors de l'audit, une note relative à la signalétique d'accès à la préfecture a été relevée par l'auditrice, estimant que l'insuffisance de panneaux d'orientation dès l'entrée de Mende ne répondait pas aux besoins d'orientation et d'information des usagers.

Mme ROGER précise qu'un courrier a été adressé, le 28 octobre 2015, au Maire de Mende afin de lui signaler ce problème soulevé par l'auditrice ainsi que par les usagers lors de l'enquête de satisfaction annuelle effectuée au mois de juillet de cette année.

## Actions d'amélioration sur l'année 2014-2015

Plusieurs améliorations ont été faites au niveau de l'accueil sur site comme l'installation de panneaux de discrétion au niveau des guichets titres et immatriculation. Ont aussi été installés une vidéo-surveillance à l'accueil ainsi qu'une climatisation au service des étrangers.

Afin d'augmenter le niveau de compétences dans la réponse à l'utilisateur et d'apporter plus de polyvalence et suppléance au sein de la structure, des formations ciblées ont été suivies par les agents des guichets et de l'accueil comme la formation «Réglementation immatriculation et permis de conduire», ainsi qu'une formation «b-a-BA du droit des étrangers» suivie par les agents des titres, de l'accueil et du standard téléphonique.

L'instauration de la polyvalence au pré-accueil et la présence de vacataires aux guichets ont permis un service rendu à l'utilisateur efficient.

Il est à noter que les brochures sur l'accueil des étrangers et les Relais Services Publics ont été réactualisées afin d'apporter un maximum d'information à l'utilisateur.

**Mme ROGER fait une parenthèse afin de signaler le changement d'horaires qui aura lieu à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2015 pour le site Montbel, «Services administratifs - Accueil du public», et qui concernera notamment l'heure de fermeture de la préfecture le vendredi, qui sera dorénavant à 16h30 au lieu de 17h00 actuellement. Cela demandera donc une rectification de tous les courriers préfecture au niveau du pied de page. Il sera d'ailleurs prévu que celui-ci soit d'une couleur plus foncée, demande formulée par plusieurs présidents d'associations qui trouve la couleur de police utilisée actuellement beaucoup trop claire.**

## Synthèse de l'enquête de satisfaction

Une enquête annuelle de satisfaction a été réalisée au mois de juillet 2015 sur un panel de 150 personnes. **Les résultats sont communiqués par affichage dans le hall et sur le site Internet de la Lozère.**

Il en ressort que la satisfaction globale de l'accueil sur site à la préfecture de la Lozère (physique et téléphonique) se situe entre 98 % et 100 %.

### ■ Quelques suggestions faites par les usagers pour améliorer l'accueil sur site:

- Horaires d'ouverture plus souples (12h15 / 12h30) → 15 %
- Parking avec plus de places de stationnement → 7 %
- Machine à boissons → 4 %
- Une meilleure signalétique pour se rendre à la préfecture (site Montbel) → 19 %

## Les indicateurs qualité – Année 2014

Les indicateurs qualité tendent à démontrer la qualité du service rendu à l'utilisateur en fonction des objectifs qui ont été fixés. Ci-dessous, quelques chiffres:

### ■ Relations dématérialisées avec l'utilisateur

- Taux de réponses aux courriels dans les 5 jours ouvrés → 88 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel → 2.42 jours
- Taux de réponse aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés → 86.13 %

### ■ Indicateurs téléphoniques

- Taux d'appels perdus au niveau du standard → 0.25 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « circulation » → 1.83 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « CNI - Passeport » → 2.49 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « Étrangers » → 0.73 %

### ■ Délais délivrance de titres

- Délai moyen de traitement demandes cartes grises (en temps différé) - IM 344 → 1.86 jours
- Délai moyen de traitement demandes permis de conduire (en temps différé) - IM 361 → 1.50 jours
- Délai moyen de traitement des passeports - IM 342 → 1 jours
- Délai moyen de traitement des CNI - IM 341 → 2.83 jours

A noter, le délai moyen de délivrance ou de traitement des demandes de cartes grises et des permis de conduire en temps réel est de 7.13 minutes contre 8.70 l'année passée.

### ■ Délais de traitement des réclamations

Le délai moyen de réponse aux réclamations pour l'année 2014 est de 3 jours contre 4.33 jours pour l'année 2013, soit une amélioration de plus d'1 jour.

## Site Internet Départemental de l'État (IDE)

Mme Géraldine BERNON, Chargée de la communication interministérielle, présente la page d'accueil du site Internet de la Lozère, sa composition et évoque les derniers changements qui sont intervenus, ci-dessous développés :

## **A- Evolution**

1 – Le bloc « **Accueil, horaires d'ouverture** » est toujours en page d'accueil pour un accès plus rapide aux informations concernant les horaires d'ouverture de la préfecture et plus particulièrement des guichets.

2 – Le bloc « **Démarches administratives** » a été amélioré. L'application « Accueil des étrangers » est désormais en place. C'est une application nationale mais qui fonctionne avec le principe du co-marquage c'est à dire que les données lozériennes y sont intégrées. Ce module permet d'uniformiser sur l'ensemble du territoire national l'information délivrée aux usagers étrangers. Les renseignements dispensés sont clairs, précis et concis. Ses menus correspondent aux cas les plus nombreux qui se présentent aux guichets des préfectures et sous-préfectures :

- Demande de titres de séjour
- Demande d'asile
- Regroupement familial
- Voyage de mineur étranger
- Accès à la nationalité française

**Des fonctionnalités modernes permettent à l'internaute d'imprimer, de mémoriser ou bien encore de flasher l'ensemble des contenus.**

3 – Mme BERNON précise, que lors du dernier CLU, elle avait annoncé la possibilité d'intégrer un module « prendre un rendez-vous ». Ce module est en fonction depuis le mois de juin 2015.

La démarche proposée à la prise de rendez-vous est « les titres de séjour ». L'extension de ce module à trois autres démarches se fera d'ici quelques jours :

- Détentions d'armes et carte européenne d'armes à feu
- Carte professionnelle sécurisée de conducteur de taxi
- Habilitation dans le domaine funéraire

Deux nouveautés sur la page d'accueil l'E-REGIE et le bloc « Actualités du Gouvernement » gérés directement par le SIG service d'information du gouvernement.

Mme BERNON insiste sur le fait que le site est mis à jour quotidiennement, ainsi que durant les crises météorologiques afin d'apporter à l'utilisateur une information au plus près des événements.

## **B- TWITTER ET FACEBOOK**

Mme BERNON rappelle que les services de l'Etat en Lozère sont également présents sur TWITTER depuis septembre 2013 et Facebook depuis septembre 2014. Lors du dernier CLU le compte Twitter présentait 628 abonnés. A l'heure d'aujourd'hui, le nombre est de 1453 abonnés. L'objectif est d'atteindre la barre des 1500 abonnés, qui devrait être prochainement dépassé au regard des inscriptions actuelles.

Le compte Facebook présentait 45 like. A l'heure actuelle, la barre des 270 a été atteinte tout en sachant que le principe de Facebook est exponentiel et que certains de nos articles atteignent les 3500 vues. La présence de la préfecture de la Lozère sur les réseaux sociaux se révèle globalement satisfaisante.

Elle précise que les services de l'État ont choisi d'être présents sur les réseaux sociaux afin de diffuser l'actualité du Préfet et des services de l'État aux citoyens, de relayer les politiques du gouvernement, la volonté d'atteindre de nouveaux publics chaque jour, mais aussi de disposer d'un moyen de communication très rapide en cas de crise afin d'apporter les informations en temps réel.

### **C- Saisine par Voie Electronique (SVE) :**

Mme BERNON informe l'assistance que depuis le 7 novembre 2015, sur tous les services de l'État en département, les usagers ( particuliers, professionnels, associations), peuvent adresser leurs demandes d'information en ligne à l'attention de l'administration, ou envoyer des dossiers liés à une démarche administrative.

#### **Qu'est-ce que la saisine par voie électronique (SVE)?**

Dans le cadre de la simplification des relations entre l'administration et les citoyens, l'ordonnance n° 2014-1330 ([lien vers http://www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)) prévoit la possibilité de saisir l'administration par voie électronique dans les mêmes conditions qu'une saisine par voie postale.

Cette ordonnance est entrée en vigueur le 7 novembre 2015 pour l'État et ses établissements publics, et un an plus tard pour les collectivités locales.

Une fois l'utilisateur identifié auprès d'une autorité administrative, il pourra lui adresser par voie électronique une demande, une déclaration, un document, une information, ou bien lui répondre par la même voie.

#### **Quel usage pour la saisine par voie électronique ?**

Pour les 115 démarches qui le permettent ([lien vers https://contacts-demarches.interieur.gouv.fr](https://contacts-demarches.interieur.gouv.fr)), ce service, facultatif et gratuit, permettra donc de renseigner en ligne un formulaire de dépôt de demande, d'y joindre les pièces justificatives nécessaires à l'accomplissement de la démarche et de le transmettre aux services administratifs compétents.

#### **Ces démarches pourront s'effectuer, selon la thématique choisie, auprès :**

- De la préfecture de votre département
- D'une direction départementale interministérielle de métropole (DDT/DDTM, DDCS, DDPP ou DDCSPP)
- D'une préfecture d'une collectivité d'Outre-Mer ou un Haut-Commissariat de la République (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis et Futuna, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin)
- De l'administration centrale du Ministère de l'Intérieur

Mme BERNON précise que ce service ne se substituera pas aux services en ligne déjà existants.

Dans ce cas, les usagers sont invités à se servir directement du téléservice gouvernemental existant en se rendant sur le site :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>

M. CHALMETON, Président de l'association de la Fédération Nationale d'aide aux Travailleurs Handicapés, interpelle Mme la Secrétaire Générale ainsi que Mme BERNON sur les difficultés que peuvent rencontrer certains usagers, simplement par le fait qu'ils ne maîtrisent pas les outils informatiques ou qu'ils n'en possèdent pas.

Il précise que les moyens de communication devraient être adaptés à toutes les tranches d'âge et que s'orienter vers le tout « informatique » se révèle parfois être pénalisant pour une certaine partie de la population.

Mme la Secrétaire Générale souligne que l'orientation est désormais vers les démarches dématérialisées, qu'il sera difficile de faire machine arrière, et que les usagers devront malgré eux s'adapter aux changements et appréhender les outils. Elle rappelle que les agents des « Maisons de Services Au Public » (MSAP) sont justement là pour apporter un soutien et une aide concrète dans de nombreux domaines administratifs à tout usager si cela s'avère nécessaire.

**Nouvelle appellation : Maisons de Services Au Public (MSAP)**

M. Paul CLAVEL de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale nous présente un diaporama relatif au rôle des MSAP en Lozère (9 MSAP répartis en Lozère). Une ouverture de 2 ou 3 MSAP supplémentaires est prévue. Toutefois aucune date n'est réellement définie.

Il rappelle que la mission des MSAP est d'apporter des réponses de proximité à tous les usagers, les aider dans la compréhension et l'utilisation des procédures ou dans la constitution d'un dossier administratif, ainsi que d'accompagner ceux-ci dans leurs démarches administratives, comme par exemple, pour l'obtention d'une carte grise ou d'un permis de conduire.

M. CLAVEL souligne que les MSAP accueillent principalement des Demandeurs d'Emploi. Outre cet aspect, les MSAP pour accompagner les usagers dans leurs démarches proposent aussi :

- Formation à distance
- Télétravail – Espace de co-working
- Visioconférence
- e-administration
- Rencontre avec les travailleurs sociaux
- Accueil de permanence
- Animation de la vie associative
- Information / Orientation

**Les MSAP sont un point de contact avec toutes les administrations et travaillent avec 120 partenaires sur toute la Lozère.**

En ce qui concerne les titres « permis de conduire » et « carte grise », M. CLAVEL souligne que les 13 animateurs-médiateurs opérant dans les MSAP ont été formés par la préfecture. Celle-ci reste en appui des agents pour fournir toute aide nécessaire.

Il est à noter que de janvier à août 2015, les agents des MSAP ont accompagnés à 73 reprises sur cette problématique, contre 33 l'année passée. La fréquentation des plate-formes reste donc en constante progression. Pour exemple, la fréquentation annuelle sur l'année 2014 a été de 19031 usagers contre 18027 sur l'année 2013.

Mme Evelyne BOUKERA, Chef de Bureau des Titres et de la Circulation, informe les représentants des usagers que les agents des MSAP et des mairies ont suivi au mois de juin 2015 en préfecture, une formation animée par Mme BOUKERA et intitulée « découverte des sources d'information pour les titres de la circulation ».

M. LOUVEAU, Directeur de l'AMF, intervient pour nous soumettre l'avis des agents mairies qui ont bénéficié de cette formation. Ceux-ci ont fait valoir le côté positif de cette initiative, tant sur les connaissances acquises qui leur servent dans le cadre de leurs fonctions au quotidien, que sur le fait de mieux connaître les agents de la préfecture avec lesquels ils sont amenés à travailler.

M. LOUVEAU souligne que ces mêmes agents ainsi que de nouveaux, seraient par ailleurs, intéressés par une formation portant sur les élections.

Mme BOUSQUET, de l'association AVF, intervient pour souligner qu'il est difficile de faire une distinction entre le rôle des mairies et des MSAP.

Mme la Secrétaire Générale et Mme BOUKERA rappellent que la mission des MSAP est d'apporter des réponses de proximité à tous les usagers, les aider dans la compréhension et l'utilisation des procédures ou dans la constitution d'un dossier administratif, ainsi que d'accompagner ceux-ci dans leurs démarches administratives, comme par exemple, pour l'obtention d'une carte grise ou d'un permis de conduire.

Elles insistent sur le fait de bien dissocier l'action des mairies où l'utilisateur peut déposer un dossier papier, retirer les cerfas métiers, obtenir des informations relatives à sa situation, à charge pour la mairie de contrôler et transmettre le dossier en préfecture, et celle des MSAP, plus généralistes.

Elles rappellent respectivement que les MSAP n'ont pas vocation à se substituer aux mairies et inversement, mais qu'au contraire, elles se doivent d'être complémentaires.

M. CIROTTE, Directeur de la préfecture de la Lozère, intervient sur deux lois essentielles visant à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, « le principe du silence vaut acceptation » et « le code des relations entre le public et l'administration » développées ci-après :

### **Le principe du silence vaut acceptation**

La loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens a posé, dans son article 1<sup>er</sup>, un nouveau principe :

*« le silence gardé pendant deux mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation ».*

Se trouve ainsi renversé le principe qui a prévalu jusqu'ici et selon lequel le silence gardé par l'administration sur une demande qui lui était adressée valait décision de rejet.

Comme tout principe, il connaît, d'une part, de nombreuses exceptions qui sont liées :

- Au respect des engagements internationaux, à la protection de la sécurité nationale, des libertés, de l'ordre public,
- A l'objet de la décision ou pour des motifs de bonne administration.

Il connaît, d'autre part, des aménagements. Ainsi, pour certaines procédures, le délai à l'issue duquel le silence de l'administration vaut acceptation peut être différent du délai de deux mois.

L'administration destinataire de la demande doit être vigilante sur la nature de celle-ci et analyser le régime juridique de son traitement : relève-t-elle du silence vaut acceptation au bout de deux mois ? d'un délai plus court ? d'un délai plus long ? voir de l'« ancien » régime du silence vaut rejet.

Ce principe est applicable pour les actes relevant de la compétence des administrations de l'Etat depuis le 12 novembre 2014. Il a été étendu, selon les mêmes modalités, aux collectivités territoriales et à leurs établissements publics à compter du 12 novembre 2015.

### **Le code des relations entre le public et l'administration**

La loi n° 2013-1005 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens a autorisé, dans son article 3, l'adoption de la partie législative d'un code relatif aux relations entre le public et les administrations.

#### **A - Sa création**

- 1- Ordonnance n° 2015 1341 du **23 octobre 2015** relatives aux dispositions législatives du code des relations entre le public et l'administration. (JO du 25 octobre 2015).
- 2- Décret n° 2015-1342 du **23 octobre 2015** relatif aux dispositions réglementaires du code des relations entre le public et l'administration (JO du 25 octobre 2015).

#### **B- Les principes**

Il s'agit de codifier, d'une part, les principales dispositions relatives aux droits des administrés en matière de :

- Droit à communication des documents administratifs,
- Motivation des décisions individuelles,
- Relations entre le public et l'administration.

Et de codifier, d'autre part, des dispositions plus récentes :

- Relatives au principe du silence valant acceptation,
- Relatives à la saisine de l'administration par voie électronique,
- Relatives aux échanges de données entre administrations ( ou principe du « dites le nous une fois »).

Il regroupe des dispositions de nature transversale, certaines issues de la jurisprudence :

- **Innovation** : la **numérotation** des articles, qu'ils soient de nature législative et réglementaire, est **continue** dans un document unique.
- **Objectif** : **faciliter** l'accès à l'ensemble des dispositions applicables à une thématique donnée.

### **C- Son contenu**

Le plan du code traduit les différentes étapes du dialogue administratif :

- \* Le livre Ier traite des échanges du public avec l'administration: les règles qui régissent les demandes du public, notamment par voie électronique; celles du débat contradictoire préalable (avec son corollaire le principe des droits de la défense); celles de l'association du public aux décisions prises par l'administration en matière de consultation ouverte sur internet, voire d'enquête publique autre que celle préalable à une expropriation ou qui relève du code de l'environnement; celles de sa participation aux décisions locales (référendum ou consultation);
- \* Le livre II traite des actes unilatéraux pris par l'administration: règles relatives à leur motivation, à la publicité et à l'entrée en vigueur; celles applicables aux décisions implicites; celles applicables au retrait et à l'abrogation d'un acte;
- \* Le livre III traite de l'accès aux documents administratifs et à leur communication: le droit à communication, la CADA, les personnes responsables de l'accès aux documents administratifs (prada);
- \* Le livre IV traite du règlement des différends avec l'administration: rappel des règles des recours administratifs; des règles relatives aux modes de règlements alternatifs des litiges (médiation, transaction, ...);
- \* Le livre V est dédié aux dispositions pour l'outre mer.

### **D- Son entrée en vigueur**

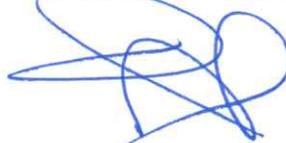
Le code entre en vigueur le **1<sup>er</sup> janvier 2016**.

**Les dispositions relatives au retrait et à l'abrogation des actes administratifs entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2016.**

## **Conclusion**

Mme la Secrétaire Générale conclut la réunion du Comité Local d'Usagers en remerciant tous les participants pour leur présence. Elle souhaite que le dialogue se perpétue entre la Préfecture et les représentants des usagers afin qu'ils puissent faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain. Elle rappelle l'importance de cette démarche et invite, à nouveau, chacune des parties représentées à émettre toute suggestion utile à l'utilisateur.

La Secrétaire Générale



Marie-Paule DEMIGUEL

