



## PRÉFET DE LA LOZÈRE

### SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

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

Mende, le **08 NOV. 2017**

### **RÉUNION DU COMITÉ LOCAL D'USAGER (CLU) – Mardi 17 octobre 2017** **- Compte-rendu -**

Les membres du Comité Local d'Usager (CLU) se sont réunis le mardi 17 octobre 2017 à la salle des Commissions, rue du Faubourg Montbel – MENDE.

Cette réunion s'est tenue sous la présidence de M. Thierry OLIVIER, Secrétaire Général de la préfecture de la Lozère.

### **Liste des participants**

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

- M. Nicolas PERON, Directeur LPCL
- 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
- Mme Kissimati SAINDOU, Médiateur numérique
- Axel BOIRAL, Agent du bureau des titres

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

- Mme Nadine BOUSQUET, Présidente de l'AVF
- Mme Nathalie HERMET, Chef de service de l'UDAF
- M. Jean-Didier NAUTON, Directeur de l'UDAF
- Mme Roselyne FRAGALE, Chargée de Mission de l'APF
- M. Raymond CHALMETON, Président de la Fédération Nationale d'aide aux T.H
- Mme Clara PERROT, Déléguée départemental (Foyers ruraux)
- M. Pierre BERBON, association Génération Mouvements – Aînés ruraux
- Mme Michèle CASTAN, Présidente association Génération Mouvements – Aînés ruraux
- M. Paul CLAVEL, Chargé de mission de MDECS

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 : 04-66-49-60-60

## Chambres consulaires

- Mme Pascale BRADAC, Secrétariat général de la CMA
- Mme Chantal DELRIEU, Vice-présidente de la Chambre d'Agriculture
- M. Mathieu RISSOAN, Conseiller études et projets, CCI

## Absents excusés

- M. Hervé MALHERBE, Préfet de la Lozère
- M. Vincent GARRIGUES, Chef du BRE (Cabinet du Préfet)
- Mme Nadine MONTEIL, Directrice des services du Cabinet
- M. Armand SEBELIN, Président de l'ALOES
- M. Vincent LOUVEAU, Directeur de l'AMF
- M. Sylvain KURIATA, représentant UDCLCV

## Introduction

M. le Secrétaire Général 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.

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

Cette année, le Comité Local d'Usagers permettra de présenter aux représentants des usagers, les résultats des engagements des différents services dans le cadre de l'accueil physique, des indicateurs qualité, ainsi que l'évolution de la préfecture relative à la mise en place du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG). Un rappel sera fait sur le rôle primordial qu'auront les Maisons de Services au Public (MSAP) dans l'avenir.

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

## Ordre du jour (5 intervenants)

- L'évolution de la démarche qualité sur l'année 2017
  - Résultats des indicateurs qualité
  - Formations et suivi des réclamations
  - Perspectives : Audit « Démarche Qualité » 2018
- Christine ROGER

## Plan préfectures Nouvelle Génération – PPNG

- Rappel du contexte
  - Modernisation et sécurisation des titres
  - Nouvelle organisation des préfectures
  - Création des plate-formes régionales (CERT)
- Secrétaire Général
- Les nouvelles modalités de délivrance des titres
  - Les points numériques en Lozère
- Evelyne BOUKERA
- Les Maisons de Services au Public (MSAP)
- Paul CLAVEL
- La communication nationale et départementale
- Géraldine BERNON
- Questions diverses / Échanges et débats

## La démarche qualité sur l'année 2017

Mme Christine ROGER, Responsable Qualité, rappelle brièvement que la labellisation obtenue lors de l'audit initial le 29 septembre 2015 était basée sur le nouveau référentiel «Qualipref 2.0» avec les modules «Relation générale avec les usagers», «Délivrance des titres» et «Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers», 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.

Toutefois, elle souligne qu'en raison du PPNG, les audits de contrôle sont à l'heure d'aujourd'hui momentanément suspendus.

## Les indicateurs qualité – Année 2017

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 → 95 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel → 1.78 jours

### ■ Indicateurs téléphoniques

- Taux d'appels perdus au niveau du standard → 0.12 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « circulation » → 0,78 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « CNI - Passeport » → 1.61 %
- Taux d'appels perdus ligne téléphonique « Étrangers » → 1,46 %

### ■ Délais délivrance de titres

- Délai moyen de traitement demandes cartes grises (en temps différé) - IM 344 → 1.16 jours
- Délai moyen de traitement demandes permis de conduire (en temps différé) - IM 361 → 3.48 jours
- Délai moyen de traitement des passeports - IM 342 → Suspendu en 2015
- Délai moyen de traitement des CNI - IM 341 → 2.41 jours

### ■ Délais de traitement des réclamations

Aucune réclamation n'a été répertoriée sur l'année 2017.

## Rappel des formations effectuées – Année 2017

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, de l'accueil et du standard, comme les formations suivantes :

- « Formation Médiateur numérique »
- « Formation « Permis de conduire »

Mme ROGER précise que ces formations ont été dispensées dans le cadre du PPNG afin que les agents des mairies, des MSAP et de la préfecture puissent répondre efficacement au questionnement des usagers relatif aux nouvelles procédures mises en place.

## Perspectives : « La Démarche Qualité » en 2018

Mme ROGER informe les représentants des associations qu'un nouveau référentiel est en cours d'élaboration par la Sous-direction de l'Administration Territoriale.

La finalisation de ce référentiel devrait être effective dans le courant du premier semestre 2018 avec le déploiement de nouvelles labellisations.

## Contexte - Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG)

M. le Secrétaire Général rappelle qu'il s'agit d'une réforme d'ampleur du service public qui complète la réforme territoriale engagée depuis le début du quinquennat actuel.

L'objectif du PPNG présenté par la Ministre de l'intérieur, est d'inscrire les préfectures dans l'avenir des territoires, en repensant les missions et en mobilisant les nouvelles technologies. Cet objectif a pour but de réduire voire supprimer les déplacements des usagers grâce aux téléprocédures.

Le PPNG poursuit donc un double objectif :

- Offrir aux usagers un service public de meilleure qualité avec des services mieux organisés et des prestations modernisées, notamment grâce à l'utilisation des nouvelles technologies
- Renforcer les 4 missions prioritaires des préfectures et des sous-préfectures, à savoir, la gestion des crises, la lutte contre la fraude documentaire, l'expertise juridique et le contrôle de légalité ainsi que la coordination territoriale des politiques publiques

En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures, le PPNG prévoit de réformer profondément depuis 2017, les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et le certificat d'immatriculation.

## Précisions et développement de Mme Evelyne BOUKERA, Chef du BTC

**La création de 40 plateformes régionales:** ou Centre d'Expertise Régional et Territorialisé (CERT) réparties sur tout le territoire français dont 5 en Occitanie et un site national spécialisé (présentation du diaporama de la carte des 40 futures plateformes d'instruction des demandes de titres hors Ile-de-France).

### **1- Les évolutions attendues:**

Les nouvelles modalités de délivrance des titres

**Certificat d'immatriculation (ex-cartes grises) :** le développement des téléprocédures remplacera progressivement la transmission papier auprès des cinq plateformes SIV constituées. Un plus grand nombre d'opérations d'immatriculation pourra également être effectué par les professionnels de l'automobile (garagistes, huissiers, assurances)

**Permis de conduire :** la dématérialisation de la quasi -totalité des demandes de permis est engagée et les auto-écoles seront associées à cette démarche. Les demandes seront ensuite instruites au sein des 18 centres de ressources créés

**CNI et passeports :** l'utilisateur continue à s'adresser au réseau des mairies mais la procédure CNI est unifiée avec celle des passeports. Des plateformes interdépartementales sont constituées pour valider, superviser la procédure et prévenir la fraude - La demande s'effectuera dans les mairies équipées de dispositifs de recueil, quel que soit le lieu de domicile de l'utilisateur.

Mme BOUKERA annonce la création d'un nouveau service, le BRUEJ (bureau des Relations avec les Usagers et de l'Expertise Juridique) dont elle sera responsable. Par ailleurs, elle garde ses fonctions de Référent fraude.

## **2- Les procédures dématérialisées:**

- Pré-demande en ligne de CNI et passeport, timbre dématérialisé (procédure recommandée)
- CG : duplicata en février, changement adresse, cession, immatriculation en juillet, d'autres procédures en octobre
- PC : demande duplicata, résultats examen, télé-points, code, inscription examen, d'autres procédures à venir
- Prise de rendez-vous en ligne sur le site Internet de la Lozère (commissions médicales primaires)

## **3- L'accompagnement des usagers:**

Plusieurs solutions sont mises en œuvre pour orienter, informer, appuyer la démarche, assister l'utilisateur :

- Les usagers autonomes : Internet
- Les usagers ayant Internet mais peu autonomes : guides mis à disposition ou mairies, MSAP, bornes, autres services associatifs
- Les usagers sans Internet ou ne sachant pas s'en servir : MSAP et les points numériques en préfecture et sous-préfecture avec un accompagnement personnalisé d'un médiateur numérique.

**CNI:** les mairies pourront faire l'accompagnement pour compléter une demande de CNI ou de passeport en ligne (carte des mairies volontaires)

**CG:** les MSAP poursuivront l'accompagnement existant et développeront encore leurs champs d'intervention : mise à disposition du matériel, accompagnement léger, faire à la place

**PC:** les auto-écoles feront les enregistrements des premières demandes, mais aussi un accompagnement dans les procédures dématérialisées par les MSAP

**Mme Evelyne BOUKERA informe l'assistance que la fermeture des guichets sera effective à compter du 06 novembre 2017. Toutefois, la préfecture guidera les usagers vers les procédures dématérialisées avec la mise en place de deux points numériques installés à la préfecture de Mende et un à la sous-préfecture de Florac.**

**Un médiateur numérique a été désigné pour aider les usagers dans leurs démarches.**

Mme BOUKERA précise que l'ensemble des nouvelles procédures « PPNG » seront reconnaissables par une identité graphique immédiatement identifiable et reprendront les codes officiels.

Les messages d'information feront l'objet d'une diffusion nationale, régionale et départementale sur différents supports tels que les médias, Internet, les réseaux sociaux et les espaces publicitaires.

## **Maisons de Services Au Public (MSAP)**

M. Paul CLAVEL de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale 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. Le nombre des MSAP s'élève à 13 en Lozère.

M. CLAVEL souligne que les animateurs-médiateurs opérant dans les MSAP ont suivi une formation animée par Mme BOUKERA intitulée « Découverte des sources d'information pour les titres de la circulation ». Toutefois, la préfecture reste en appui des agents pour fournir toute aide nécessaire. 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

## Interventions

**1- Mme Géraldine BERNON, Chargée de la communication interministérielle** rappelle les derniers changements qui sont intervenus depuis l'année dernière.

**Le bloc « Démarches administratives »** a été amélioré. L'application « Accueil des étrangers est désormais en place. 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

Mme BERNON rappelle, que lors du dernier CLU, elle avait annoncé la possibilité d'intégrer un module « prise de rendez-vous ». La démarche proposée à la prise de rendez-vous est « les titres de séjour ». Ce module s'est, par ailleurs, étendu à trois autres démarches:

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

Mme BERNON souligne aussi que les comptes TWITTER et FACEBOOK sont de plus en plus visités et que ce nombre est en constante augmentation. La présence de la préfecture de la Lozère sur les réseaux sociaux se révèle globalement très satisfaisante.

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

**2- Comme l'année précédente, M. CHALMETON, Président de l'association de la Fédération Nationale d'aide aux Travailleurs Handicapés**, rappelle à M. le Secrétaire Général 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. **Mme BOUSQUET, Présidente de l'AVF**, fait part elle aussi de son inquiétude quant aux difficultés que pourront rencontrer les usagers.

Ils soulignent que les moyens de communication devraient être adaptés à toutes les tranches d'âge et que s'orienter vers le « tout informatique » est pénalisant pour une certaine partie de la population.

M. le Secrétaire Général indique que l'orientation est désormais vers les démarches dématérialisées et que les usagers doivent s'adapter aux changements et appréhender les outils. Il rappelle que les médiateurs numériques ainsi que les agents des MSAP seront là pour apporter un soutien et une aide concrète dans de nombreux domaines administratifs à tout usager si cela s'avère nécessaire.

## Conclusion

M. le Secrétaire Général conclut la réunion du Comité Local d'Usagers en remerciant toutes les personnes présentes pour leur participation active. Il souhaite que le dialogue se perpétue entre la Préfecture et les représentants des usagers afin que ceux-ci puissent faire part d'éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain.

Le Secrétaire Général



Thierry OLIVIER