



**PRÉFET
DE LA SAVOIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général commun départemental
Cellule de la Performance et de la Modernisation

Chambéry, le 14 décembre 2021

Affaire suivie par : Cyril CARRON
Fonction : chargé de la performance
Tél : 04 79 75 51 51

Compte-rendu de réunion

**Comité des usagers (CLU)
Jeudi 2 décembre 2021 – 10h à 10h45**

en audioconférence pour les représentants des usagers et le représentant du directeur des sécurités
et en salle « Fontanet » pour les représentants de l'administration

Participaient en présentiel à ce comité en qualité de représentants de l'administration :

- Monsieur POENCET, directeur du secrétariat général commun, représentant Madame la Secrétaire générale de la préfecture, Présidente du comité des usagers,
- Madame TOCHON, directrice de la citoyenneté et de la légalité,
- Madame TURA, représentant Madame la cheffe du cabinet,
- Madame COLLIN, standardiste, représentant le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication,
- Monsieur WERLÉ, représentant la cheffe du service de la coordination des politiques publiques,
- Monsieur AELBRECHT, chef du service interministériel de la communication,
- Madame MOURET-RAFFIN, cheffe de la cellule de la performance,
- Monsieur CARRON, chargé de la performance,

Participait en audiconférence à ce comité en qualité de représentant de l'administration :

- Monsieur KLOTZBIER, représentant Monsieur le Directeur des sécurités,

Participaient en audioconférence à ce comité en qualité de représentants des usagers :

- Madame CARCASSONNE, présidente suppléante de l'association des consommateurs UFC Que Choisir,
- Monsieur KOSSONOGOW, directeur de l'association pour le développement et la coordination des actions auprès des étrangers de la Savoie (ADDCAES),
- Monsieur DUCRET, directeur de publication du journal Hebdo des Savoie,

Etaient absents excusés :

- Madame la Secrétaire générale,
- Madame la Directrice de cabinet,
- Monsieur le sous-préfet de l'arrondissement de Saint-Jean-de-Maurienne,
- Madame la référente fraude départementale,
- Madame la Directrice de la maison départementale des personnes handicapées,
- Madame la déléguée du défenseur des Droits,

Etaient absents non excusés :

- Monsieur le sous-préfet de l'arrondissement d'Albertville,
- Monsieur le Président de la Fédération des Maires de la Savoie,
- Monsieur le Président de l'association des Maires ruraux de la Savoie,
- Monsieur le Président de l'union départementale des associations familiales - UDAF de Savoie,
- Madame la Présidente de Grand Chambéry Alpes tourisme,
- Madame la Présidente de la Fédération des aînés ruraux de Savoie - Générations Mouvement,
- Monsieur le Président du Conseil national des professionnels automobiles – CNPA,
- Monsieur le Président du conseil départemental de la Savoie,

La fiche d'émargement est consultable en pièce jointe.

I/ Introduction et présentation

Monsieur POENCET, directeur du secrétariat général commun départemental, représentant Madame la Secrétaire générale de la préfecture, Présidente du comité local des usagers, ouvre la séance en excusant Madame la Secrétaire générale et fait un tour de table des participants en présentiel et en audioconférence.

Il remercie les membres pour leur participation à ce comité dans un contexte difficile ne permettant pas d'être tous réunis en présentiel compte-tenu des restrictions sanitaires.

Il profite également pour présenter la venue d'un nouveau membre, Monsieur DUCRET, directeur de publication du journal Hebdo des Savoie et rappelle l'ordre du jour.

II/ Rappel de l'objectif du comité et de l'audit de la labellisation « Qual-e-pref »

Madame MOURET-RAFFIN profite pour rappeler que lors de l'audit interne de septembre 2020, l'auditeur a suggéré la participation d'un journaliste au CLU pour permettre d'évaluer, par ce professionnel de la communication, à la fois l'information mise en ligne sur le site internet de l'État, sur les réseaux sociaux et dans la rubrique de la démarche qualité.

De plus, elle souligne :

- la nécessité de réunir annuellement les membres de ce comité afin de recueillir leurs avis et ceux des usagers en vue de contribuer à l'amélioration continue de l'accueil des services de l'État ;
- que les membres du CLU ont été destinataires d'un courrier du 18 décembre 2020, les informant de la labellisation « Qual-e-pref » 2020 de la préfecture pour les modules 1 et 7 ;
- que la cellule de la performance et de la modernisation prépare actuellement, en lien avec les différents services, la réalisation des objectifs en vue des audits de mi-parcours prévus aux mois de mars et mai 2022 afin de confirmer le label qual-e-pref en 2022 pour 18 mois.

III/ Validation du précédent compte-rendu

Les membres ont validé le compte-rendu de la réunion du CLU 2020 à l'unanimité. Il n'y a pas de remarques particulières.

IV/ Remarques, questions et avis des membres

1. Sur le déploiement de la démarche qualité

Madame MOURET-RAFFIN informe que les membres ont été destinataires des documents du déploiement de la démarche, notamment :

1. le référentiel « Qual-e-pref »,
2. la lettre de mission de la référente qualité 2021,
3. la lettre labellisation de novembre 2020,
4. la liste des documents du déploiement de la démarche qualité,
5. la base documentaire et la liste des documents du déploiement de la démarche,
6. le plan d'actions et ses actions correctrices et d'amélioration,
7. les compte-rendus des comités de pilotage 2021 et du comité des usagers 2020,
8. le guide de l'accueil et du numérique,
9. la politique qualité,
10. le bilan annuel 2020 du déploiement de la démarche (2021 rédigé au T1-2022),
11. le bilan 2021 de l'analyse des enquêtes de satisfaction (enquête accueil général et internet, points numériques, enquêtes téléphoniques, enquêtes mystères et croisées avec les préfectures de l'Isère et de la Haute-Savoie),
12. la synthèse du bilan des enquêtes,
13. le tableau de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations,
14. le tableau des indicateurs de la démarche.

A ce titre, les membres n'ont pas d'observation à faire sur ces documents.

2. Sur l'échantillon de réponses aux courriers, aux courriels et aux réclamations de services

Madame CARCASSONNE relève qu'il n'y a pas la totalité des demandes mais seulement un échantillonnage, par conséquent, il reste difficile de quantifier le nombre exact de sollicitations des usagers. Les autres membres, en présentiel et en audioconférence, n'ont pas émis d'observation.

3. Sur les questions recueillies par les membres non présents

Les membres du comité local des usagers non présents ont été invités à transmettre leurs questions par courriels afin que les représentants de l'administration puissent leur apporter une réponse.

o Concernant le rôle du point d'accueil numérique (PAN) :

Madame TOCHON précise que le PAN n'a pas vocation à répondre aux questions des étrangers. Pour le moment, le PAN concerne essentiellement les demandes de titres et plus particulièrement ceux des cartes grises et des permis de conduire.

Cependant, il est prévu début 2022 d'installer un PAN « e-meraude » spécialement dédié aux démarches de titres pour les étrangers.

Monsieur KOSSONOGOW demande des précisions sur le déploiement de ce futur PAN.

Madame TOCHON répond qu'il est prévu de l'installer, à un guichet d'accueil, transformer en PAN, au bureau de l'immigration, au premier étage du bâtiment Caffé. Il sera géré une personne recrutée par un contrat de service civique, avec à l'appui d'un agent titulaire, pour accompagner les étrangers dans leurs démarches. Le but étant d'accompagner la personne à réaliser ses démarches mais de ne pas faire à sa place. Les délais d'instruction ne sont pas connus lors de la demande en ligne.

D'avantage d'informations sur le déploiement de l'administration numérique pour les étrangers en France – ANEF sont disponibles sur le site :

<https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/L-actu-immigration/Qu-est-ce-que-l-Administration-Numerique-pour-les-Etrangers-en-France>

- **Concernant l'absence de maisons de services au public (MSAP) dans l'agglomération chambérienne :**

Madame MOURET-RAFFIN informe qu'à l'origine les MSAP ont été créées pour pallier les services publics dans les territoires ruraux. Ces structures combinent un accueil physique et un accompagnement numérique, et regroupent en un même lieu plusieurs services (la mutualisation des sous-préfectures par exemple). Etant essentiellement situées en milieu rural, elles n'ont donc pas vocation première à être situées en zone citadine comme l'agglomération chambérienne où ces services publics existent déjà.

De plus, la création de ce genre de structures nécessite un porteur de projet autre que l'État (une mairie, une association, un EPCI...).

- **Concernant les compétences des lieux de médiation numérique :**

Monsieur KOSSONOGOW précise que les lieux de médiation numérique, qui pourraient être aussi une solution, n'ont pas la compétence pour répondre aux questions liées à la naturalisation, alors même que la plateforme « naturalisation » située à Grenoble renvoie vers ces desdits lieux.

Madame TOCHON compte se renseigner auprès de la plateforme pour leur demander de bien vouloir supprimer la liste de ces lieux.

Madame COLLIN ajoute aussi qu'il existe une régie de quartier intercommunale, l'association « Coup de pouce » située à Chambéry, qui peut intervenir principalement pour l'accompagnement numérique à l'utilisation de du site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), mais aucunement pour les demandes liées à l'immigration.

D'avantage d'informations sur le dispositif « Coup de pouce » sont disponibles sur le site :

<http://www.1toit2generations.com/coup-de-pouce/>

- **Concernant les améliorations apportées au site internet de l'ANTS :**

Madame TOCHON informe que le site internet de l'ANTS a été amélioré en vue d'être plus didactique et plus intuitif. De plus, le centre de contact citoyens de la plateforme s'est vu doublé ses effectifs afin de répondre au mieux aux sollicitations des usagers.

Un conseiller est joignable au 0 806 001 625.

Le standard donnera à l'avenir ce numéro ci-dessus plutôt que celui du 34 00.

- **Concernant la mise en place des téléprocédures via « démarches simplifiées » pour les usagers dans le cadre de « Qual-e-pref »**

Le Service de coordination des politiques publiques (SCPP) a mis en place pour la première fois, le 10 novembre dernier, une procédure dématérialisée de dépôt de dossiers de demande de subvention de l'État pour les collectivités savoyardes, à partir du formulaire « <https://www.demarches-simplifiees.fr/dossiers> ».

Cette procédure novatrice, au sein du SCPP, s'inscrit dans le cadre de l'appel à projets 2022 des Dotation d'Équipement aux Territoires Ruraux (DETR) et Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL), deux subventions à la main du préfet et destinées à l'accompagnement des collectivités locales dans divers projets qu'elles portent.

La dématérialisation de la campagne de subventions répond à un double enjeu : rendre possible, pour les collectivités sollicitant une subvention de l'État, un dépôt de leur demande de manière dématérialisée tout en assurant une simplification effective des démarches, tant pour l'usager que pour les agents instructeurs au sein de la préfecture

Bénéfices de la mise en place :

Les objectifs sont la simplification et l'accélération des démarches de dépôt de documents relatifs aux dossiers de subventions.

S'agissant de la simplification des démarches, la plateforme offre une utilisation simple et didactique, tant du côté usager qu'instructeur. Elle est facilitée par un très grand nombre de vidéos pédagogiques « étapes par étapes » et un service support très efficace, et, des modèles de pièces justificatives sont visibles et téléchargeables par les usagers pour les accompagner dans le dépôt de dossier.

En ce qui concerne l'accélération des démarches, un important gain de temps est induit par la dématérialisation en éliminant les délais postaux au profit de l'instantanéité de l'internet et par la possibilité de mise en place de systèmes d'accusés de réception automatiques, tout au long des différentes phases du dépôt et de l'instruction du dossier. Elle est également visible, du côté préfectoral, puisque les services de l'État, et notamment les sous-préfectures, ont une meilleure visibilité sur les dossiers déposés.

Enfin, cette plateforme est utilisée aussi bien pour l'instruction des dépôts de dossiers de demandes de subvention au titre de l'AAP DETR DSIL 2022, que pour le suivi des crédits paiement. Il en est de même pour l'ensemble des subventions, récentes ou non. Elle permet de garder un historique numérique des subventions attribuées, accessible rapidement via possibilité de création filtres par arrondissement, commune, EPCI...

V/ Point sur les publications et l'ergonomie du site internet de l'État et des réseaux sociaux :

Monsieur DUCRET, directeur de publication du journal Hebdo des Savoie, a pris le temps d'analyser les supports numériques de communication de la préfecture. Il propose des pistes d'amélioration, notamment :

- **Pour le compte Facebook :**

Il existe une multitude de photographies de la Marianne faisant office de profil.

→ **Il serait souhaitable de garder qu'une seule photo et de supprimer toutes celles antérieures (photo de la Marianne en deuil etc.).**

L'onglet vidéo ne comporte qu'une seule vidéo datant du 14 juillet 2021.

→ **Il faudrait publier davantage de vidéos.**

L'onglet évènement n'est pas tenu à jour, la dernière publication datant du 14 octobre 2019.

→ **Il faudrait publier davantage d'évènement : quelques exemples (journée du patrimoine, remise de médaille, les estivales).**

Le corps préfectoral n'est pas assez connu des citoyens, aucune photographie n'est présente.

→ **Il paraîtrait opportun de publier un organigramme / trombinoscope du corps préfectoral.**

- **Pour le site internet :**

Espace presse : la taille de police des brèves écrites est trop petite, l'article est difficilement lisible par tous.

→ Il serait souhaitable d'utiliser une taille de police plus grande pour que les brèves soient accessibles au plus grand nombre (ou de proposer d'agrandir celle-ci par le lecteur).

Les photos sont bloquées, il est quasi impossible de les récupérer pour illustrer un article de presse.

→ Il faudrait les débloquer.

Monsieur AELBRECHT répond qu'il paraît difficile de le faire pour des questions de sécurité voire de confidentialité ou de droits d'auteurs. En revanche, si nécessaire, le service de communication peut envoyer rapidement par courriel des photos pouvant permettre d'illustrer certains articles de presse. Pour cela, ne pas hésiter à adresser une demande auprès du SICOM.

Le trombinoscope de la préfecture n'est accessible qu'en téléchargement.

→ Il serait judicieux de le proposer en consultation directe sur le site internet sans devoir le télécharger.

- Pour le compte Twitter :

Pas de remarques particulières.

Monsieur AELBRECHT a pris note de ces propositions et en parlera à la directrice de cabinet afin d'étudier la faisabilité de ces modifications. Un mail sera envoyé aux membres pour les informer des propositions d'amélioration retenues.

VI/ Clôture de la séance

Monsieur POENCET remercie tous les membres ayant participé à ce comité en présentiel et en audioconférence. Il remercie également Monsieur WERLE pour son travail réalisé dans le cadre de la mise en place de la dématérialisation et de la formation à la prise en main des agents du SCPP.

Son travail pourra être décliné dans les autres services de la préfecture à terme.

L'ordre du jour est épuisé, la séance est levée. Le prochain comité se réunira au second semestre 2022.

La cellule de la performance et de la modernisation reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Le Préfet
Pour le Préfet et par délégation
Le Directeur du secrétariat général commun,



Patrice POËNCET

Liste des destinataires

Représentants des services de la préfecture et des sous-préfectures

Le directeur de cabinet ou le chef de cabinet,
Les sous-préfets des arrondissements d'Albertville et de Saint Jean de Maurienne,
Le directeur des sécurités,
Le directeur de la citoyenneté et de la légalité,
Le directeur des ressources humaines et des moyens,
Le chef du service de la coordination et des politiques publiques,
La cheffe du service interministériel de la communication,
Le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication,
La référente fraude,
La déléguée du défenseur des Droits.

Représentants des usagers et professionnels des services de la préfecture et des sous-préfectures

Le président du conseil départemental de la Savoie,
La présidente de la fédération des Maires de Savoie,
Le président de l'association des Maires ruraux de la Savoie,
Le président de l'association des consommateurs - UFC Que Choisir,
La présidente de l'union départementale des associations familiales - UDAF de Savoie,
La directrice de la maison départementale des personnes handicapées de la Savoie,
Le président de Grand Chambéry Alpes Tourisme,
La présidente de la fédération des aînés ruraux de Savoie,
Le président du conseil national des professionnels automobiles - CNPA,
Le président de l'association pour le développement et la coordination des actions auprès des étrangers de la Savoie – ADDCAES.

