



Le Préfet

Quimper, le

**COMPTE-RENDU DU COMITÉ LOCAL DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DU FINISTÈRE  
DU 23 NOVEMBRE 2021**

**PRÉSIDENTE :**

MARX Christophe Secrétaire général de la préfecture du Finistère

**ANIMATION :**

RONDINEAU Emmanuelle Responsable de la performance, référente Qualité

**REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS ET PARTENAIRES :**

GOYAT Daniel Maire de La FORÊT-FOUESNANT et administrateur de l'association des maires et EPCI du Finistère

KERGUILLEC Véfa Directrice du point d'information et de médiation multi-services (PIMMS) de Brest

LE SEC'H Gaëlle, DECANter Philipinne, MARQUIS Jessica Coordinatrices et agent médiateur au PIMMS de Quimper

**REPRÉSENTANTS DES USAGERS :**

MERIADEC – LE MEUR Anne Déléguée du Défenseur des droits (Morlaix) et animatrice régionale

KABAHIZI Doriane Représentant de l'association consommation, logement, cadre de vie (CLCV) du Finistère

MARANDOLA Jean-François Représentant de l'union départementale des associations familiales (UDAF) du Finistère

MAGOT Monique Représentante de la fédération des familles rurales du Finistère

**EXCUSÉS :** LHOSTIS Jean-Claude et FUSTEC Jacques, délégués au Défenseur des droits (Brest et Quimper) ; KEBIR Farid, représentant de l'association des paralysés de France.

**REPRÉSENTANTS DE LA PRÉFECTURE ET DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL COMMUN DÉPARTEMENTAL (SGCD) :**

TASSET Christine Cheffe du pôle réglementation générale de la sous-préfecture de Brest

SANCHEZ Diane Directrice du secrétariat général commun départemental

LEMASSON Aurore Cheffe du service relation avec les usagers

HALBWAX Sandra Cheffe du service de l'immigration et de l'intégration

JEZEQUEL Patricia Adjointe au chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

BERNARD Corinne Adjointe à la cheffe du bureau de la communication interministérielle

**EXCUSÉS :** GUICHARD Isabelle, Secrétaire générale de la sous-préfecture de Châteaulin ; BLEHER Ghislaine, Secrétaire générale de la sous-préfecture de Morlaix ; MEMAIN Thierry, chef du (CERT) cartes nationales d'identité et passeport ; QUERE Vincent, chef du service interministériel de défense et de protection civiles ; LIBERCIER Jérôme, médiateur du point d'accueil numérique de Quimper.

Après une interruption liée au contexte sanitaire, le comité local des usagers (CLU) de la préfecture du Finistère a été reconstitué en octobre 2021. Plusieurs structures ont alors reçu un courrier leur proposant de désigner un représentant pour siéger au présent CLU et dans lequel était annexée une présentation de cette instance (composition, fonctionnement, objet).

Les représentants ainsi désignés ont reçu, en amont de la réunion, l'ordre du jour et le plan d'accès à la préfecture. Afin de favoriser les échanges sur le fond en séance, les documents à examiner ont été mis à disposition sur le site Internet de l'État dans le Finistère.

~ ~ ~

M. le Secrétaire général de la préfecture du Finistère exprime sa satisfaction de voir ainsi réunies différentes structures représentant les usagers et insiste sur l'attachement du préfet à l'amélioration continue de la qualité de service. Il souligne les efforts entrepris par les collaborateurs pour assurer un service au public attentif et de qualité, dans un contexte imposant des contraintes sanitaires et de gestion des flux. L'obtention du label Qual-e-pref, souhaitée au premier semestre 2022, sera ainsi une marque de reconnaissance du savoir-faire des agents et de la qualité du service rendu au bénéfice des usagers.

## 1. Présentation de la démarche Qualité et du référentiel Qual-e-pref

### → Pour information du CLU

La référente Qualité présente le contexte dans lequel s'inscrit la démarche de labellisation Qual-e-pref et les évolutions du référentiel depuis les démarches Qualité Marianne et Qual-e-pref 2.0. La relation à l'utilisateur a en effet évolué du fait de la dématérialisation de nombreuses démarches administratives et des nouveaux modes de communication via Internet et les réseaux sociaux.

L'audit externe, prévu à la fin du 1er trimestre 2022, s'attachera au respect des engagements du référentiel Qual-e-pref concernant la relation générale à l'utilisateur (module n°1), la délivrance de « cartes nationales d'identité et passeports » par le centre d'expertise et de ressources titres (CERT) (module n°2) et la communication d'urgence en cas d'évènement majeur (module n°7).

La référente Qualité présente le périmètre de labellisation retenu ainsi que les principales étapes de cette démarche.

**Cf. document 1 : Présentation de la démarche Qual-e-pref, périmètre et étapes**

*Cette présentation ne fait l'objet d'aucune remarque, ni question.*

## 2. Examen des documents diffusés auprès des usagers

### → Pour avis du CLU

✓ **Documents d'information locaux diffusés à l'accueil général et disponibles sur le site internet de l'Etat dans le Finistère**

Ces documents, partagés avec les membres du CLU en amont de la réunion, concernent les professions réglementées, la commission médicale d'aptitude à la conduite, les modalités d'accueil des étrangers, l'immatriculation des véhicules, la mission d'accueil et d'information des associations, les structures labellisées France services, la liste des services de l'Etat dans le Finistère, les points d'accueil numérique de Brest et Quimper, des formulaires d'information sur les démarches et télé-procédures auprès de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), les modalités de prise de rendez-vous, le plan d'accès à la préfecture, des flyers renvoyant vers l'enquête de satisfaction en ligne et le formulaire de réclamation – suggestion.

**Cf. documents 2.1 : Documents remis aux usagers et guide « Bienvenue à la préfecture du Finistère »**

Seul le plan d'accès fait l'objet d'une remarque. Sa lisibilité est à améliorer.

Certains représentants des usagers se questionnent sur l'accès aux documents présentés et qui ont vocation à être remis par les agents d'accueil de la préfecture, puisque le hall d'accueil n'est accessible qu'aux usagers ayant rendez-vous. Ils émettent ainsi la crainte que les usagers éloignés d'Internet subissent une perte d'informations.

### Temps d'échange

**Au-delà de ces documents, les représentants des usagers font état de difficultés pour trouver l'entrée de la préfecture :**

- le panneau extérieur indiquant la file d'attente pour le service de l'immigration et de l'intégration a suscité la confusion ;
- les autres panneaux muraux indiquant l'entrée de la préfecture n'ont pas été vus ;
- une fois devant la porte fermée, aucune indication n'indique à l'utilisateur concernant la marche à suivre, à savoir sonner et attendre. En outre, la sonnette est entourée d'un scotch, ce qui pose question sur son état de fonctionnement.

**Pistes d'amélioration** : une affiche pourrait indiquer : "Sonnez et patientez, nous allons vous ouvrir. L'accueil en préfecture se fait désormais uniquement sur rendez-vous, merci de préparer votre convocation". Le plan d'accès à la préfecture sera par ailleurs revu.

**Une autre remarque concerne l'intérêt d'afficher à l'extérieur les nouvelles modalités d'accueil uniquement sur rendez-vous et le numéro de téléphone de la préfecture.** En effet, il est souhaité que l'affichage extérieur permette aux usagers, même en dehors des horaires d'ouverture, d'avoir un accès à l'information de base.

**Piste d'amélioration** : les nouvelles modalités d'accueil sur rendez-vous sont déjà affichées à l'extérieur, mais une réflexion est à mener pour les rendre plus visibles. L'affichage de numéros utiles (serveur vocal de la préfecture ou national) ou un renvoi vers le site Internet de l'Etat dans le Finistère sont également des pistes à explorer.

#### ✓ Examen des réponses type : courriers, courriels

La préfecture ne reçoit plus de demandes d'information générales par courrier. Par conséquent, les réponses type sont prévues pour les courriels. Quelques réponses type concernent le bureau du séjour (attestation de dépôt d'une demande de titre, confirmation d'un rendez-vous, liste des pièces justificatives), mais la majorité émane du service relation à l'utilisateur.

En amont de la réunion, les membres du CLU ont pu consulter une centaine de ces réponses type classées par thématique : messages courts de transfert ou d'attente, messages concernant les démarches des étrangers, messages liés à la crise de la COVID-19, messages liés aux certificats d'immatriculation de véhicule, aux permis de conduire, à l'accompagnement des usagers dans les téléprocédures, à différents sujets liés à des questions courantes (cartes nationales d'identité, passeport, transmission d'actes, coordonnées du Défenseur des droits, ...).

Mme la cheffe du service relation avec les usagers précise que ces réponses type visent à répondre aux questions d'information générale (1er niveau) ne relevant pas de l'instruction d'un dossier ou de la saisine d'un service métier. Chaque mois, environ 1 500 courriels sont reçus sur la boîte dédiée : [prefecture@finistere.gouv.fr](mailto:prefecture@finistere.gouv.fr). Un agent du service est affecté au traitement de ces courriels.

Certaines réponses type concernent les réclamations. Aucune réclamation reçue en 2021 ne concernait la préfecture. Celles qui ont été reçues concernaient d'autres services de l'Etat, notamment l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Un formulaire spécifique est dédié depuis peu au dépôt des réclamations – suggestions sur le site Internet de la préfecture et un flyer diffusé par les agents d'accueil renvoie vers ce formulaire.

**Cf. documents 2.2 : Tableau des réponses type par courriel et émis par le bureau du séjour**

Concernant les réclamations, la déléguée du Défenseur des droits confirme que les motifs de saisine des usagers concernent souvent les délais de traitement des dossiers, trop longs. Les difficultés rencontrées par ces personnes pour accéder au suivi de leur démarche peuvent contribuer à allonger ce délai, en cas de problème. La mission des délégués du Défenseur des droits consiste à porter assistance aux usagers qui rencontrent des difficultés à faire valoir leurs droits auprès d'une administration, c'est pourquoi elle demande qu'ils soient informés des réclamations qui entrent dans leur champ d'action.

**Piste d'amélioration** : adapter la fiche procédure de traitement des réclamations.

✓ **Liste des documents internes mis en place dans le cadre de la démarche Qualité**

La référente Qualité présente les différents documents internes pour l'amélioration continue de la relation entre la préfecture et ses usagers.

Cf. document 3 : *Liste des documents diffusés en interne (guide, procédures)*

**Le CLU émet un avis favorable sur les documents diffusés auprès des usagers.**

### Temps d'échange

A ce stade de la réunion, les représentants des usagers font part de leurs principales préoccupations :

➤ **Les nouvelles modalités d'accès à la préfecture, sur rendez-vous**

*Différentes associations dont familles rurales et CLCV estiment que les nouvelles modalités d'accueil, uniquement sur rendez-vous, éloignent la préfecture de ses usagers. Le fait que tout passe par Internet exclut ceux qui en sont éloignés. Aux éventuelles difficultés rencontrées pour prendre rendez-vous en ligne s'ajoutent aussi des délais parfois longs.*

Il est rappelé que, même s'il est organisé sur rendez-vous (sauf le mercredi après-midi, jour de remise des titres de séjour), l'accueil physique demeure.

*Ces associations s'étonnent de ces modalités d'accueil sur rendez-vous car, même dans le contexte sanitaire lié à la COVID-19, d'autres services publics restent accessibles sans rendez-vous et appliquent différentes précautions (gel hydro-alcoolique, masques, distanciation).*

M. Secrétaire général de la préfecture indique que la crise sanitaire a justifié cette nouvelle organisation, mais que d'autres raisons justifient son maintien. Tout d'abord, la plupart des démarches usuelles sont désormais dématérialisées et le dépôt des dossiers est à effectuer auprès de l'ANTS ou de l'ANEF (administration numérique pour les étrangers en France). Ainsi, la préfecture n'est plus un passage obligé pour ces demandes, du fait de l'évolution de la société vers plus de numérique. Un ensemble d'informations et de démarches sont désormais accessibles en ligne, avec des boîtes dédiées aux courriels. En outre, cette organisation permet aux agents de libérer davantage de temps pour instruire les dossiers, ce qui joue en faveur de l'amélioration des délais. Puisque les ajustements d'effectifs sont arbitrés au niveau national, il revient au niveau local de s'organiser pour rationaliser les démarches. Le bilan est donc positif pour les agents, mais aussi pour les usagers. D'ailleurs, la prise de rendez-vous permet de fluidifier les flux et de limiter le temps d'attente, évitant ainsi de consacrer une demi-journée à sa venue en préfecture.

➤ **Les délais pour obtenir un rendez-vous (démarches des étrangers)**

*Selon CLCV, dès l'obtention d'un titre de séjour, il faudrait quasiment prévoir la démarche de renouvellement. La longueur des délais crée de l'insécurité pour les étrangers en France.*



M. le Secrétaire général précise que la préfecture fait son possible pour résorber les délais. Elle veille également à ce que les créneaux de rendez-vous ne soient pas détournés et revendus comme cela a pu être observé dans d'autres départements. Les délais de traitement s'expliquent par des effectifs limités et des dossiers souvent complexes. En outre, les vérifications peuvent allonger les délais en cas de suspicion de fraude documentaire. Certains dossiers arrivent par ailleurs incomplets, ce qui rallonge également les délais.

Mme la cheffe du service de l'immigration et de l'intégration ajoute que le déploiement, au niveau national, de procédures dématérialisées pour les demandes de séjour des étrangers en France va limiter le passage au guichet de la préfecture. Pour les usagers éloignés d'Internet ou peu à l'aise avec l'informatique, un point d'accueil numérique E-meraude est mis en place à la préfecture de Quimper depuis le 2 novembre 2021 pour les aider à effectuer le dépôt de leur demande en ligne. De tels points d'accueil numérique existent déjà pour les démarches à effectuer auprès de l'ANTS concernant les permis de conduire, les cartes d'immatriculation de véhicule ou encore les cartes nationales d'identité et les passeports.

➤ **Une attente parfois trop longue pour les étrangers sur le créneau du mercredi après-midi**

*Ce créneau du mercredi après-midi est dédié aux remises de cartes de séjour. Les usagers sont avisés par SMS de la disponibilité de leur titre en préfecture. Il est arrivé que ce créneau ne soit pas suffisant pour donner satisfaction à toutes les personnes qui se présentent.*

Pour Mme la cheffe du service de l'immigration et de l'intégration, cette situation est exceptionnelle. Jusqu'à 70 titres peuvent être remis en une après-midi. En cas de forte affluence, l'agent de sécurité fait rentrer vers 15h30 les dernières personnes susceptibles d'être prises en charge jusqu'à la fermeture du créneau.

Pour la référente Qualité, cela montre bien l'intérêt de la prise de rendez-vous. Les usagers se sont d'ailleurs montrés satisfaits de cette organisation sur rendez-vous pour éviter l'attente (source : enquête de satisfaction des usagers, octobre 2021). En revanche, l'accès à la prise de rendez-vous est à faciliter.

**Piste d'amélioration** : des créneaux d'heures de passage pour fluidifier la venue des étrangers le mercredi après-midi.

➤ **Une définition des missions des PIMMS (maison France Service) à préciser, en lien avec les points d'accueil numérique (PAN) de la préfecture et des sous-préfectures**

*La déléguée du Défenseur des droits constate que les agents du PIMMS de Brest ne traitent pas les dossiers des étrangers, mais renvoient vers le point d'accueil numérique de la sous-préfecture de Brest. La directrice du PIMMS de Brest indique en effet que les maisons France Service offrent un accompagnement de premier niveau et n'ont pas vocation à se substituer aux services de l'Etat pour des demandes plus complexes concernant leur démarche.*

M. le Secrétaire général de la préfecture met en avant certaines difficultés auxquelles sont confrontés les agents des PIMMS pour des motifs d'ordre juridique (traitement de données confidentielles, réglementation complexe) ou organisationnel (n'étant pas un service instructeur, aucun renseignement concernant le suivi d'un dossier ne peut être fourni). Tout comme les maisons France Service, les points d'accueil numérique ont pour objet d'accompagner les usagers dans le dépôt de leurs demandes en ligne auprès de l'ANTS ou de l'ANEF. C'est bien un accompagnement de premier niveau.

*Constat est fait des efforts des services de la préfecture. Cependant, cela n'empêche que certains usagers rencontrent des difficultés (compréhension des démarches, des écrits, accès à internet, etc). La déléguée du Défenseur des droits traite de nombreux cas particuliers.*

*Le temps alloué à la réunion est à ce stade presque écoulé. La référente Qualité propose de passer directement au point 6 qui requiert l'avis du CLU. Les membres du CLU ayant reçu les documents liés aux points 3, 4 et 5, il est convenu qu'ils formulent leurs éventuelles remarques à la référente Qualité, à l'issue de la réunion.*

### 3. L'accueil téléphonique et le serveur vocal interactif

→ Pour information du CLU

#### Documents :

3.1 - Constats et objectifs du projet de refonte du SVI

3.2 - article : projet de stratégie omnicanale du Finistère lauréat dans le cadre du plan de relance transformation numérique de l'Etat et des territoires

*Ce point n'a soulevé aucune remarque, ni pendant la réunion, ni a posteriori.*

### 4. Bilan de la présence sur les réseaux sociaux

→ Pour information du CLU

#### Notes du bureau de la communication interministérielle

4.1 - Stratégie éditoriale des services de l'Etat dans le Finistère

4.2 - Typologie publication réseaux sociaux

*Ce point n'a soulevé aucune remarque, ni pendant la réunion, ni a posteriori.*

### 5. Résultats des exigences qualité

→ Pour information du CLU

#### ✓ Bilan 2020 et résultats des indicateurs 2021 de la qualité de la relation aux usagers et traitement des réclamations - suggestions

#### Documents :

5.1 – Qualité \_ Bilan 2020

5.2 – Qualité \_ Bilan et indicateurs 2021

#### ✓ Bilan des enquêtes de satisfaction des usagers

#### Documents :

5.3 – Questionnaire\_EnquêteUsagers\_HallAccueil\_2021

5.4 – Analyse\_EnquêteUsagers\_HallAccueil\_2021

5.5 – Questionnaire\_EnquêteUsagers\_SiteInternet\_2021

5.6 – Analyse\_EnquêteUsagers\_SiteInternet\_2021

#### ✓ Bilan des enquêtes mystère "appels téléphoniques" et "courriels"

#### Document :

5.7 – BilanEnquêtesMystère2021

*Seule la comparaison des résultats des enquêtes de satisfaction appelle une remarque. En effet, les résultats diffèrent entre l'enquête administrée dans le hall d'accueil et l'enquête administrée sur le site Internet de l'Etat dans le Finistère.*

Bien que les résultats de l'enquête en ligne administrée sur le site Internet de l'Etat dans le Finistère ne soient pas représentatifs, compte tenu du peu de réponses enregistrées durant le mois de mise en ligne, plusieurs éléments peuvent expliquer ces divergences.

Sur Internet, il semble que l'insatisfaction soit la motivation principale des usagers pour répondre à l'enquête. Ils représentent néanmoins une minorité si l'on ramène le nombre de réponses au nombre de consultations du site Internet durant la même période. L'enquête administrée dans le hall d'accueil de la préfecture, quant à elle, a touché la quasi-totalité des usagers venus en rendez-vous à la préfecture. Ces derniers ont été sollicités individuellement pour répondre à l'enquête de satisfaction, ce qui a permis d'obtenir des résultats très représentatifs sur leur degré de satisfaction.

Le profil des usagers est également différent. En effet, la préfecture a vocation à accueillir les usagers ayant rendez-vous à la commission médicale du permis de conduire, pour un titre de séjour ou pour le point d'accueil numérique. En volume, les usagers venus pour la commission médicale sont en outre plus nombreux. Les autres usagers de la préfecture qui demandent des renseignements de premier niveau sur des démarches n'ont donc pas été interrogés dans le cadre de cette enquête. Néanmoins, celle-ci a permis d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique, des réponses aux courriels et des informations dispensées sur le site Internet, ces canaux ayant été utilisés par les usagers en amont de leur venue à la préfecture.

## 6. Présentation du plan d'amélioration de la qualité

→ Pour avis du CLU

6- Plan d'amélioration : point sur les actions réalisées / à réaliser concernant la prise de rendez-vous, l'accueil téléphonique, l'accueil physique, la réponse aux courriels, le site Internet de l'Etat dans le Finistère, l'amélioration continue et les formations.

*Cette présentation n'appelle ni remarque, ni question. Les remarques recueillies en séance seront étudiées en vue de compléter ce document ultérieurement.*

**Le CLU émet un avis favorable**

## Questions diverses

*Le représentant de l'association des maires et EPCI du Finistère soulève le fait que le module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur" n'a pas été abordé spécifiquement, hormis à travers la mention des indicateurs dans le bilan de la Qualité.*

M. le Secrétaire général de la préfecture indique que plusieurs améliorations sont déjà en cours, notamment l'indication du nom du sous-préfet de permanence. Les maires sont des partenaires privilégiés pour l'information des usagers. Le service interministériel de défense et de protection civiles a mis en place des procédures et des outils pour organiser la réponse à différents types d'évènements majeurs et effectue régulièrement des exercices : 5 ont eu lieu en 2021. Le bureau de la communication interministérielle est lui aussi concerné par ce module pour organiser l'information de la population, en lien avec les partenaires que sont les collectivités locales et les médias. Des éléments plus précis peuvent être étudiés directement avec les services concernés par l'intermédiaire de la référente Qualité.

## Conclusion

Les membres du CLU relèvent la densité et le nombre de documents qui leur ont été soumis. Il est convenu que les membres du CLU se rapprochent de la référente Qualité pour lui faire part de toute remarque utile en vue de l'amélioration continue de la relation avec les usagers.

Le Secrétaire général de la préfecture du  
Finistère



Christophe MARX