



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA CHARENTE-MARITIME

SECRETARIAT GENERAL

Direction des Ressources Humaines  
et de Moyens

Cellule Performance

Affaire suivie par  
Inès ROBIN

ines.robin@charente-maritime.gouv.fr

La Rochelle le **12 JUIL. 2018**

### Compte-rendu de la réunion d'installation du Comité Local des Usagers 19 juin 2018

#### Participaient à cette réunion :

M. Pierre-Emmanuel PORTHERET, Secrétaire Général de la Préfecture de Charente-Maritime ;  
Mme Nadine BOISARD, Directrice des Ressources Humaines ;  
M. Marc SERVANTON, Directeur des Collectivités et de la Citoyenneté ;  
M. Eric NICOLLET, Secrétaire Général de la Sous-Préfecture de Jonzac ;  
M. Denis DELPECH, Chef du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication, Référent numérique ;  
Mme Victoria MEYNARD, Secrétaire Générale adjointe de la Sous-Préfecture de Rochefort ;  
Mme Agnès GENDRON, Cheffe du Bureau de la Réglementation Générale et des Elections ;  
Mme Pascale DIRION, Intendante de la Cité Duperré, Mission Départementale de l'Immobilier de l'État ;  
Mme Inès ROBIN, Cheffe de la Cellule Performance, Référente qualité ;  
M. Gérard DUBOIS, Secrétaire Général de la Direction Départementale de la Protection des Populations ;  
Mme Christiane PANNIER, Vice-Présidente d'UFC-Que Choisir 17 ;  
M. Didier PIARDON, Délégué territorial du Défenseur des Droits ;  
Mme Nathalie DEDIEU, Présidente de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale ;  
M. Gérard LEBRUN, Délégué de la Fédération Départementale des Centres Sociaux ;  
Mme Annie TENDRON, Représentante départementale de APF-France Handicap ;  
M. Jean-François MERLING, Co-président de Solidarité Migrant à La Rochelle ;  
M. Jérémy PERAUD, Informateur juridique au Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles ;  
Mme Claudine GUERIN, Présidente de l'Union Départementale des Associations Familiales ;  
Mme Fatna COUTEAU, Chargée d'accueil à la Maison de Services au Public de Marennes ;

Monsieur le Secrétaire Général introduit la séance en remerciant les participants pour leur présence. Il indique que l'ordre du jour de cette réunion s'inscrit dans une grande réforme que vient de connaître le ministère de l'intérieur : le Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG).

Cette réforme a consisté à réduire la présence effective au sein des préfectures et d'offrir aux usagers un accès illimité à un certain nombre de démarches administratives tout en augmentant le temps consacré aux usagers les plus éloignés du numérique. Ces changements conduisent le ministère de l'intérieur à créer de nouvelles formes de communication envers ses usagers, comme l'ouverture de points numériques en préfecture et en sous-préfectures (La Rochelle, Saintes, Saint-Jean d'Angély, Jonzac, en projet à Rochefort).

Monsieur le Secrétaire Général laisse la parole à Mme ROBIN, qui énonce l'ordre du jour de la réunion dont le diaporama sera joint au présent compte-rendu.

- 1 – Présentation du Comité Local des Usagers
- 2 – Les évolutions de l'accueil des usagers
- 3 – Le nouveau référentiel Qualipref 2.0
- 4 – Présentation d'un projet d'application smartphone
- 5 – Questions/ Echanges

Cette rencontre se décline autour de 3 objectifs à savoir :

- 1) présenter l'organisation et les actions mises en œuvre par les services d'accueil du public
- 2) recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil
- 3) échanger des informations et des bonnes pratiques

L'accueil des usagers constitue une préoccupation majeure et permanente pour le ministère de l'Intérieur.

En terme d'évolutions la mise en place du Plan Préfectures Nouvelle Génération a permis d'une part de développer le recours aux technologies numériques et d'autre part de faciliter les démarches des usagers en dématérialisant les demandes des différents titres.

Monsieur le Secrétaire Général indique que l'activité de guichet est réduite mais que l'accessibilité aux démarches est élargie en ligne, ce qui représente une plus grande fluidité pour une majorité d'usagers, qui n'ont plus à se déplacer en préfecture.

Le Préfet de la Charente-Maritime est cependant sensible aux difficultés que peuvent rencontrer certains usagers, c'est pourquoi des réflexions sont menées afin de rapprocher l'utilisateur de l'administration. Parmi les réflexions, il y a la création d'une application smartphone.

Monsieur le Secrétaire Général interroge les participants sur les formes que pourrait prendre cette application et la manière dont elle pourrait être conçue afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

M. PIARDON indique que les usagers complètement déconnectés sont très préoccupés par la dématérialisation d'un grand nombre de démarches.

Monsieur le Secrétaire Général rappelle que des Maisons de Services au Public (MSAP) ont été mises en place (16 en Charente-Maritime) et qu'elles regroupent un certain nombre de services de l'État. Ces structures permettent d'assurer un accueil de proximité aux usagers. De plus, une réflexion est en cours actuellement sur la possibilité de créer un guichet itinérant qui se déplacerait dans le département pour qu'aucun usager ne soit laissé pour compte.

Mme PANNIER précise que ce projet d'application smartphone ne concerne qu'une certaine catégorie d'usagers. Elle s'interroge sur les formations dispensées aux agents chargés de l'accueil au sein des MSAP et des mairies.

Monsieur le Secrétaire Général indique que la réponse à cette question pourrait être apportée par l'Association Départementale des Maires.

Mme PANNIER ajoute que les usagers ont besoin de disposer d'un interlocuteur ainsi qu'une procédure claire : qui fait quoi, qui contacter en fonction des difficultés qu'ils rencontrent...

Monsieur le Secrétaire Général propose qu'un mémento soit rédigé et diffusé en version papier à tous les habitants du département, ce qui est approuvé par l'ensemble des participants.

Mme DEDIEU explique que les personnes âgées ne sont pas les seules concernées par les difficultés face aux téléprocédures. Les jeunes, bien qu'équipés de smartphone, ne sont, pour une grande partie, pas au fait des démarches administratives. Cette nouvelle forme de démarche administrative pose un souci d'inégalité et de nonaccès au droit. Elle préconise de multiplier les points d'informations sur le moyen terme afin d'accompagner au mieux les usagers en difficultés.

Mme MEYNARD indique qu'il serait intéressant que l'application smartphone prévoit un accès différent en fonction de la catégorie d'utilisateur (particuliers, collectivités, etc.).

M. LEBRUN ajoute qu'il est nécessaire d'amplifier l'accompagnement physique des usagers, car la technologie n'est pas encore adaptée (nombreux bugs informatiques). Il est donc indispensable de conserver un accueil physique, et certains usagers ne pourront jamais être autonomes. De plus, l'accueil dans les MSAP est un réel métier, et les usagers sont confrontés à une inégalité de traitement en termes de qualité de prestation d'une structure à une autre.

Monsieur le Secrétaire Général précise qu'il est conscient des difficultés évoquées et qu'il est capital d'assurer au mieux la transition entre les deux modes de fonctionnement.

M. MERLING indique que les usagers qu'il représente ont besoin d'un contact physique, et qu'ils rencontrent des difficultés dans leur prise de rendez-vous avec le Bureau du Droit des étrangers. En effet, ils ont, dans la majorité des cas, besoin de l'aide d'un tiers pour accomplir leurs démarches.

M. SERVANTON signale cependant que ce dispositif est très suivi par ses agents et qu'il fonctionne assez bien.

M. MERLING ajoute qu'il serait favorable à la possibilité de disposer d'une application dans plusieurs langues.

Mme COUTEAU explique qu'une majorité des usagers qu'elle rencontre sont perturbés face à la diversité d'interlocuteurs auxquels ils ont accès désormais. Elle suggère de mettre à leur disposition une cartographie du département avec la liste des structures d'accueil et le détail des services qu'elles proposent.

Cette idée recueille l'approbation des participants.

Le Secrétaire Général demande aux participants de réfléchir sur les projets évoqués (guichet itinérant, application smartphone) et propose de se réunir à nouveau à la rentrée afin d'échanger sur le sujet. Il remercie les participants de leur présence et clôt la séance.

Le Préfet,  
Pour le Préfet et par délégation,  
Le Secrétaire Général,

Pierre-Emmanuel FORTHERET

