



# PRÉFET DE LA MARNE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat Général  
Cellule Performance**

Affaire suivie par :

Châlons-en-Champagne, le 16 mars 2022

Nadia CASIMIRIUS  
Téléphone : 03 26 26 11 37  
nadia.casimirus@marne.gouv.fr

Sophie MORET  
Téléphone : 03 26 26 11 36  
sophie.moret@marne.gouv.fr

## NOTE

**à l'attention de Monsieur le Secrétaire Général  
s/c de la Responsable de la Cellule**

**Objet : compte-rendu du comité local des usagers (CLU) du 15 mars 2022**

**PJ : Diaporama**

Le comité local des usagers de la préfecture de la Marne s'est tenu le mardi 15 mars 2022. Cette instance de dialogue s'inscrit dans la démarche qualité « Qual-e-Pref ». Elle réunit, au moins une fois par an, les services en relation avec les usagers, les représentants d'association d'usagers et les collectivités territoriales.

Participaient à la réunion :

Représentants d'associations d'usagers de la préfecture, particuliers et professionnels :

- Alain LECUYER, vice-président de Familles rurales, également représentant de l'Union départementale des affaires familiales ;
- Valérie APPOLOT, cheffe de projet, Union départementale des affaires familiales ;
- Dominique TABAC, directeur, Délégation départementale des paralysés de France ;
- Cynthia BAATGE, cheffe de service du pôle asile et intégration, Armée du salut ;
- Shirley IPAS, cheffe de service, Club de prévention.
- Vincent GRUSON, Directeur de la Croix-Rouge (Marne, Aube).

Autres représentants :

- Jean-Michel DEMORAT, instructeur accessibilité, Direction départementale des territoires ;
- Claude HENON, délégué au Défenseur des Droits ;
- Pierre LABAT, maire de Massiges, représentant l'association des maires de la Marne (ADM51);
- Marie BELLECAVE, écrivain public numérique, ville de Châlons-en-Champagne ;
- Karine DOLLEANS, responsable de France services à Suippes.

Représentants des services de la préfecture

- Fabrice MAILLART, chef de Cabinet, adjoint à la directrice de cabinet ;
- Martine FRANZETTI, cheffe du centre d'expertise et de ressources techniques (CERT) ;

- Jean-Charles JOURNEE, chef du pôle juridique, direction de la citoyenneté et de la légalité ;
- Catherine LINDENMANN-LEBON, adjointe au pôle de l'appui territorial, direction de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial ;
- Sylvia PROTAT, référente numérique du bureau de la réglementation générale, direction de la citoyenneté et de la légalité ;
- Nadia CASIMIRIUS, responsable de la cellule performance, référente qualité ;
- Sophie MORET, adjointe à la cellule performance ;
- Margaux DECHAMPS, apprentie référente qualité ;
- Laurine BRIDE, stagiaire à la cellule performance.

Excusés :

- Émile SOUMBO, secrétaire général de la préfecture de la Marne ;
- Pierre BOEUF, directeur de la citoyenneté et de la légalité ;
- Nicolas KIEFFER, directeur de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial ;
- Dominique DECOURTY, vice-président de l'union fédérale des consommateurs (UFC Que Choisir).

**Sujets à l'ordre du jour :**

- Présentation de la nouvelle démarche qualité ;
- Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers 2021-2022 ;
- Présentation des modèles de courriels et d'accusés de réception types de réponse aux usagers ;
- L'offre de médiation numérique dans le département ;
- Questions diverses.

En préambule, la référente qualité de la préfecture rappelle que les avis et suggestions recueillis dans le cadre du CLU contribuent à améliorer les processus d'accueil des usagers.

1) **La nouvelle démarche qualité :**

La démarche qualité au sein des préfectures existe depuis 10 ans. Son référentiel a évolué en 2019 pour devenir « Qual-e-Pref », afin de prendre en compte la transformation numérique qui modifie la relation à l'utilisateur. La préfecture de la Marne s'engage dans la démarche de labellisation sur 2 modules :

- Module 1 : la relation générale avec les usagers qui traite des engagements relatifs à l'accueil des usagers et l'information numérique.
- Module 2 concernant la délivrance de titres (hors étrangers) : centre d'expertise et de ressources techniques (CERT permis de conduire) :

L'audit interne est prévu le 8 avril 2022. L'audit externe, qui validera le dossier de labellisation, se tiendra le 9 juin 2022.

2) **Les enquêtes de satisfaction des usagers :**

Le questionnaire de satisfaction est basé sur le référentiel « Qual-e-Pref ». Deux enquêtes ont été réalisées par une enquêtrice stagiaire, en novembre 2021 puis la seconde en février 2022 dans le hall d'accueil de la préfecture.

Les usagers ont souhaité rester anonymes. Ce public était composé de ressortissants étrangers, des usagers du point d'accueil numérique relié à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS), ainsi que des personnes convoquées par la commission médicale. Le public non-francophone a été questionné en langue anglaise ou par l'intermédiaire d'un accompagnateur. A ce sujet, une réflexion est en cours sur la mise en place d'un accueil en langue étrangère avec des agents de préfecture volontaires.

Il est à noter que la préfecture mettra en œuvre un plan d'amélioration pour tous les points de l'enquête ayant recueilli un taux de satisfaction inférieur à 75 %.

- **Accueil en préfecture :**

Le taux global de satisfaction de 96 % est similaire en 2021 et 2022. Parmi les points forts, l'accompagnement des usagers pour les démarches en ligne, assuré par les volontaires du service civique en tant que médiateurs numériques. Il est cité, pour les points à améliorer, la difficulté d'être audible avec le plexiglas installé dans le cadre des consignes sanitaires, ainsi qu'un décalage entre l'heure des premiers rendez-vous proposée en ligne à partir de 8 h 30 et l'ouverture au public, qui commence à 8 h 45. Si pour le premier point, il ne sera pas possible d'enlever le plexiglas, aussi longtemps que la distanciation sociale restera recommandée, le second point a été corrigé avec la modification des paramètres de l'application de prise de rendez-vous en ligne.

**Observations :** les PMR peuvent bénéficier d'une aide apportée par un agent pour se rendre dans les zones aménagées (toilettes). La visite du hall qui a suivi le CLU a démontré que l'accueil des PMR en fauteuil par l'entrée de la rue de Vinetz n'est pas rendue possible par la largeur actuelle des trottoirs.

**Suggestions :**

- intégrer dans le projet de réaménagement du hall d'accueil de la préfecture 2022-2023, les travaux d'amélioration de la zone de confidentialité
- tester par les associations représentants les usagers en situation de handicap, les travaux d'amélioration destinés aux PMR.
- installer une sonnette pour les PMR en fauteuil mécanique qui rencontreraient des difficultés pour se déplacer sur la rampe extérieure (axe pente).

- **Accueil téléphonique :**

Le taux de satisfaction de 78 %, relevé en 2022, a gagné 8 points par rapport à l'année 2021 (70%). Parmi les points de progression notables : les informations diffusées par le serveur vocal interactif (+13,77 points) et le temps d'attente lors de l'appel (+16 points). Le premier niveau de l'accueil téléphonique est assuré par le standard de la préfecture qui, de ce fait, absorbe également le mécontentement des usagers qui réclament une réponse immédiate à leur requête. Or, celle-ci est donnée lors de l'accueil de second niveau réalisé par le service métier.

- **Le point d'accueil numérique :**

Une progression de 10 points est constatée en 2022, avec un taux de satisfaction de 76 % (en 2021 le taux était de 66%). L'accompagnement des volontaires du service civique porte

principalement sur l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF), sachant qu'à terme l'objectif sera de dématérialiser 100 % des démarches.

- **Les courriers – courriels :**

Le taux de satisfaction en 2022 est de 97 %, soit une progression de 15 points par rapport à l'année 2021 (81%). Les délais de réponse sont respectés et les informations communiquées sont claires. Les usagers constatent toutefois que la réponse par mail est trop générale.

- **Le site internet de la préfecture :**

La progression atteint +10 points en 2022 avec 76 % (66 % en 2021). Elle est consécutive aux améliorations apportées à l'issue du groupe de travail. Ainsi, les informations données sur le site internet de la préfecture ont davantage été clarifiées.

**Observations :** deux publics sont concernés par la fracture numérique, les seniors et les jeunes. A cet égard, 15 % des jeunes ont des difficultés de compréhension pour faire les démarches en ligne.

**Suggestions :** intégrer dans le module de prise de rendez-vous en ligne une indication pour les PMR afin de répondre au besoin d'accompagnement pour accéder à la rampe extérieure.

### 3) Les modèles de courriers et d'accusés de réception types :

Des modèles de courriers, courriels et accusés de réception sont présentés pour avis au CLU.

**Suggestions :**

- Privilégier des phrases courtes en surlignant les éléments essentiels
- Simplifier le langage administratif afin de le rendre plus accessible et de permettre une traduction aisée.
- Modifier la formulation : supprimer « nous » et indiquer « les services de la Préfecture »
- Modifier l'AR du service étrangers : trop long, liens erronés (testés par l'EPN). Rédaction trop compliquée pour un usager.
- Des AR et courriels seront soumis par courriels aux membres du CLU pour observations.

### 4) L'offre de médiation numérique dans le département :

- **Le point d'accueil numérique :**

La médiation numérique, assurée par les services civiques, en préfecture et sous-préfectures est une mission de proximité destinée à faciliter les démarches en ligne. Le médiateur numérique accompagne l'utilisateur de façon à le rendre autonome dans sa démarche. Sur les 6 057 personnes accueillies sur les PAN : 40 % effectuaient des démarches comme ressortissant étranger, 29 % pour les cartes grises, 28 % pour les permis de conduire, 27 % pour les CNI / passeport.

La référente numérique de la Préfecture encadre les services civiques, coordonne et anime le point numérique ANTS et dispense les formations des agents France Service de la Marne et départements limitrophes.

Un nouveau service sera prochainement dédié au système d'information sur les armes (SIA), pour lequel les différentes catégories de détenteurs d'armes devront créer un compte. Dans un premier temps, les chasseurs référencés auprès de la fédération de chasse effectueront leur démarche avant le 30 juin 2022. Seront concernés dans un second temps, les biathlètes, les tireurs de ball-trap, les détenteurs d'armes trouvées ou héritées.

Les accompagnateurs de l'UDAF sont invités à se rapprocher des forces de l'ordre pour signaler les armes détenues par leurs usagers. En effet, lors de leurs visites, ils peuvent être amenés à découvrir des armes dans les habitations (détenus par des parents).

- **Le centre d'expertise et de ressources techniques (CERT permis de conduire) :**

Le CERT de la préfecture n'accueille pas le public. Cependant, il peut être amené à appeler les usagers pour résoudre des situations bloquantes. Les usagers en difficulté sont invités à utiliser les contacts mis en place par l'ANTS (numéro d'appel 34 00 – assistance en ligne). Le CERT de la Marne est un centre de traitement de données pour les demandes de permis de conduire émanant des départements des Hautes-Alpes, de l'Ardèche, de la Haute-Marne, de la Meurthe et Moselle et les Deux-Sèvres. Il ne prend pas en charge le département de la Marne pour éviter les fraudes. Les dossiers de suspension du permis de conduire des résidents de la Marne sont gérés par un autre service de la préfecture.

- **Les espaces France services :**

Il s'agit d'un guichet unique de proximité regroupant plusieurs administrations pour des démarches ayant trait à la santé, la famille, la retraite, le droit, le logement, l'impôt, la recherche d'emploi, l'accompagnement au numérique. Ce partenariat est conventionné. La principale difficulté rencontrée par les agents concerne l'accès aux services publics par le biais de Franceconnect. Les usagers n'ont pas leur identifiant ou bien n'ont jamais entrepris de démarche en ligne sur un site officiel comme « Ameli.fr ».

**Observations:** afin de palier au problème de transport dans les zones rurales, Familles rurales a organisé un réseau de conducteurs bénévoles pour emmener les usagers effectuer leur démarche dans les sites dédiés. Ce dispositif « Mobilité solidaire » est subventionné par la MSA, la CAF, l'assurance maladie, le département et les communautés de communes (ainsi qu'une participation financière des usagers).

- **Les écrivains publics numériques (EPN) :**

L'EPN mis en place par la ville de Châlons-en-Champagne a pour objet de lutter contre l'exclusion numérique et de faciliter les démarches administratives pour les ressortissants étrangers, les personnes déscolarisées et tout usager rencontrant des difficultés dans les téléprocédures. La fréquentation est en moyenne de 35 personnes par mois pour un accompagnement d'une durée de 45 minutes, sur les 7 permanences existantes. Il existe 5 EPN dans le département (Châlons-en-Champagne, Reims et Epernay).

**Observations:** un accompagnement à l'usage du numérique est également proposé par l'office des seniors et la délégation départementale des paralysés de France.

La séance est levée à 12h00. A l'issue, une visite du hall accueillant le public a été proposée.

Sur site, les membres du CLU qui étaient présents ont ainsi pu visiter le point numérique, les guichets du séjour, de l'asile et de la commission médicale. Ils ont pu échanger sur l'accès des PMR et des possibilités de prise en charge du public en cas de difficultés.