



COMPTE-RENDU DU COMITÉ LOCAL DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

PRÉFECTURE – SOUS-PRÉFECTURES – SGCD – DDTM – DDETS – DDPP

PRÉSIDENCE :

MARX Christophe	Secrétaire général de la préfecture du Finistère
-----------------	--

ANIMATION :

RONDINEAU Emmanuelle	Responsable de la performance, référente Qualité
----------------------	--

REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

LHOSTIS Jean-Claude	Délégué à la Défenseure des droits (Brest) et animateur régional
THOMAS Pierre	Représentant de l'association consommation, logement, cadre de vie (CLCV) du Finistère
CRUAU Jean-Emmanuel	Représentant de l'union départementale des associations familiales (UDAF) du Finistère

STRUCTURES EXCUSÉES : COALLIA, Cellule de coordination des actions de l'État en Centre Ouest Bretagne (CECCOB), Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS) de Quimper et de Brest, Association des maires et EPCI du Finistère.

STRUCTURES ABSENTES : Fédération des familles rurales du Finistère, association des paralysés de France, Association Familiale de Quimper Cornouaille.

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT :

SANCHEZ Diane	Secrétaire générale de la sous-préfecture de Brest
LEMASSON Aurore	Cheffe du service relation avec les usagers – Secrétariat général commun départemental (SGCD)
HALBWAX Sandra	Cheffe du service de l'immigration et de l'intégration – Préfecture
DOLBEAU Audrey	Adjointe au chef du bureau du séjour – Préfecture
ROUSSIGNOL Sandrine	Adjointe au chef du CERT CNI-PSP – Préfecture
FAUCOZ Martial	Responsable qualité – Direction départementale de la protection des populations (DDPP)

EXCUSÉS : représentants de la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), sous-préfecture de Morlaix, sous-préfecture de Châteaulin.

Le comité local de l'amélioration continue (CLAC) est, en 2022, constitué sur la base du comité local des usagers (CLU) de la préfecture du Finistère. Il a vocation à s'étendre aux représentants des usagers de la DDPP, de la DDTM et de la DDETS.

Les représentants ainsi désignés ont reçu, en amont de la réunion, l'ordre du jour, les documents à examiner et le lien vers le guide « Bienvenue en préfecture du Finistère » consultable depuis le site Internet de l'État en Finistère.

~ ~ ~

M. le Secrétaire général de la préfecture du Finistère exprime l'importance de cette instance consultative pour contribuer, en synergie avec les services de l'État, à l'amélioration continue de la qualité de service.

Il exprime néanmoins le regret que seulement trois structures aient répondu à cette invitation.

Il souligne les efforts entrepris par les collaborateurs pour assurer un service au public attentif et de qualité, améliorer les procédures et méthodes de travail, tout en s'adaptant à un contexte imposant des contraintes sanitaires et de gestion des flux.

La démarche Qualité, relancée depuis mars 2021 en préfecture du Finistère, a été récompensée par l'obtention du label Qual-e-pref, le 12 juillet 2022. Il constitue une marque de reconnaissance du savoir-faire des agents et de la qualité du service rendu au bénéfice des usagers. L'ensemble des services de l'État est désormais engagé dans une nouvelle démarche Qualité : Services Publics+. Celle-ci est également mise en œuvre par la référente Qualité dans les administrations territoriales de l'État représentées à ce comité local de l'amélioration continue (CLAC). Enfin, le SGCD entreprend une démarche locale de modernisation des infrastructures téléphoniques et de la gestion de la relation avec les usagers grâce aux crédits du fonds interministériel de transformation numérique. Dans ce cadre, un état des lieux a été réalisé auprès des agents et représentants d'usagers pour identifier les irritants propres aux différents « parcours usagers » et travailler en mode collaboratif pour trouver des pistes de progrès. Ce projet pilote a pour ambition d'être décliné dans d'autres départements.

Les conclusions de l'audit de labellisation Qual-e-pref ont salué l'organisation et les méthodes de travail mises en place pour dispenser aux usagers un service public à la hauteur des engagements du référentiel Qualité. Le bilan de la Qualité 2022 révèle que les acquis de la démarche et la mise en œuvre des pistes d'amélioration identifiées ont eu pour effet d'améliorer les indicateurs de suivi de la Qualité, et plus spécifiquement ceux qui, en 2021, disposaient des plus fortes marges de progrès. Les résultats des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystère « courriels » et « téléphone » confirment ces résultats à travers la qualité perçue par les usagers.

~ ~ ~

◆ Les éléments de l'ordre du jour sont présentés aux membres du CLAC, **pour information**.

◆ Les documents diffusés auprès des usagers et la liste des réponses type utilisées par les agents du service "Relation avec les usagers" sont présentés aux membres du CLAC, **pour avis**. Le projet de plan d'amélioration continue de la qualité est également présenté, **pour avis**.

→ Le contenu des documents ne génère pas de commentaire particulier en cours de séance.

→ Il est précisé que des suggestions d'amélioration de ces documents peuvent-être réalisées tout au long de l'année en se rapprochant de la référente qualité ou du service "Relations avec les usagers".

◆ **Les membres font part de leurs principales préoccupations**, eu égard aux sollicitations des usagers : délai d'obtention de titres de séjour, de voyage ou d'identité, délai d'obtention d'un rendez-vous, généralisation des télé-procédures et difficulté d'accès aux démarches pour certains usagers éloignés du numérique ou en difficulté.

Celles-ci rejoignent les éléments identifiés, que ce soit dans les diagnostics, l'observation des indicateurs ou encore l'analyse des enquêtes de satisfaction.

Ce temps d'échange permet de partager les efforts entrepris par les services de l'Etat, notamment pour réduire les délais d'instruction des titres de séjour, d'identité et de voyage (cf. Bilan de la Qualité 2022). Des réunions régulières ont lieu entre le Préfet et les Maires du Finistère, pour suivre les

effets des mesures d'amélioration (octroi de dispositifs de recueil de demandes de cartes d'identité et passeports supplémentaires, recrutements dédiés, optimisation des rendez-vous, moteur de recherche de la commune qui propose le rendez-vous le plus proche <http://rendezvouspasseport.ants.gouv.fr> et qui complète les informations du site Internet de l'Etat avec des liens vers les pages web des mairies pour faciliter la prise de rendez-vous). Par ailleurs, le CERT Cni-Psp a obtenu des effectifs supplémentaires permettant de réduire le délai d'instruction, celui-ci se fait désormais au fil de l'eau. Les participants ont en effet pu constater par eux-mêmes cette amélioration.

Ce temps d'échange permet également de partager les difficultés qui peuvent entraver la fluidité des démarches des usagers et leurs conditions d'accueil. Elles sont d'ordre technique, mais dépendent aussi des ressources humaines disponibles. En effet, le bureau du séjour comme le CERT Cni-Psp mobilisent en priorité leurs effectifs sur l'instruction, afin de réduire les délais au maximum. Des délais plus réduits génèrent moins de demandes des usagers, d'où l'intérêt de concentrer les efforts sur cet objectif.

Néanmoins, les situations d'urgence sont à mieux prendre en compte par un circuit mieux identifié pour les demandes qui arrivent en préfecture. Le délégué à la Défenseure des droits fait état de nombreuses saisines et souhaiterait disposer de circuits et d'interlocuteurs mieux identifiés.

Le représentant de l'association CLCV du Finistère fait état de difficultés pour joindre l'ANTS sur des questions liées aux démarches d'usagers. Le délégué à la Défenseure des droits lui fournira les contacts dont il dispose. Le Secrétaire général précise que l'ANTS est une agence nationale qui dépend de l'Etat, mais que le préfet n'a pas de pouvoir sur cette organisation.

Le Secrétaire général comprend la demande consistant à ce que les représentants des usagers disposent d'interlocuteurs privilégiés au sein des services de l'Etat. Il faut néanmoins bien considérer que l'Etat dispose de nombreux partenaires et interlocuteurs dans différents domaines et il est compliqué d'instaurer avec les services métiers des circuits offrant des relations privilégiées avec l'ensemble de ces partenaires.

En revanche, pour toutes les saisines officielles du délégué à la Défenseure des droits, relatives à des démarches concernant la préfecture, il convient de saisir le Préfet du Finistère. Une réponse sera apportée. Le rôle de médiation et de conciliation du délégué à la Défenseure des droits est cruciale, mais ces saisines doivent répondre à des critères bien précis.

L'adjointe au chef du bureau du séjour fait état de difficultés pour répondre à certaines questions du délégué à la Défenseure des droits sans trahir le secret relatif à des situations personnelles. Il est également délicat de répondre à une saisine concernant un dossier en cours d'instruction. En effet, avant de statuer, l'Etat travaille en collaboration avec différents partenaires et la décision peut aboutir à un refus de délivrance de titre ou à une obligation de quitter le territoire français (OQTF).

~ ~ ~

Conclusion

Le Secrétaire général remercie tout particulièrement les représentants d'associations d'usagers qui se sont rendus disponibles pour participer à cette instance et enrichir les débats par leurs retours d'expériences et commentaires constructifs.

Il annonce le départ prochain (janvier 2023) de la référente Qualité et son remplacement à venir. Pour autant, la personne qui lui succèdera disposera de pistes d'actions opérationnelles à mettre en oeuvre en s'appuyant sur les suggestions des membres du CLAC.

Le secrétaire général de la préfecture du
Finistère,



Christophe MARX