



**PRÉFET
DE L'ESSONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun départemental**

SOPHIE DA SILVA

Cheffe de la mission qualité performance
Référénte qualité – Référénte départementale SP+

Evry-Courcouronnes, le 28/11/2022

OBJET DE LA RÉUNION : Réunion du Comité local des usagers- Comité local de l'amélioration continue de l'Essonne	
DATE : 18/11/2022	LIEU : Préfecture d'Évry-Courcouronnes (Salle Jean Moulin)
DOCUMENT : SUPPORT DE SÉANCE EN PJ	
PRÉSIDENT DE SÉANCE : M. Benoît KAPLAN, Secrétaire général de la Préfecture d'Évry-Courcouronnes	
SECRETARE DE SÉANCE : Mme Véronique BECHET, chargée d'appui à la mission qualité performance	
ÉTAIENT PRÉSENTS, M. Gérard BOURGET, représentant de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Les Ulis CA Paris Saclay Mme Fidèle NGO NKENG MATIP, représentante de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Athis Juvisy Savigny Mme Christiane AGULHON, représentante de l'association APF France Handicap de l'Essonne Mme Aisseta CISSE, représentante de l'association Génération II Citoyenneté Intégration M. Philippe DEMONTES, délégué local du défenseur départemental des droits M. Yan ROVERE, délégué local du défenseur départemental des droits M. Bellaid MEZZACHE, représentant de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) Mme Aurélie BERTINARIA, représentante de France Services Igny Mme Hawa NIANG, représentante de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF91)	
M. Hugues LACOURT, directeur du secrétariat général commun départementale M. François GARNIER, directeur de l'immigration et de l'intégration (DIMI) M. Vincent LOUBET, directeur de la réglementation et de la sécurité routière (DRSR) Mme Laurence BOISARD, directrice des relations avec les collectivités locales (DRCL) M. Sylvain MARY, directeur adjoint du cabinet de la sécurité intérieure et de la protection civile (DCSIPC) Mme Danielle PIERI, secrétaire générale de la sous-préfecture d'Étampes M. Bruno GORIZZUTTI, secrétaire général de la sous-préfecture de Palaiseau M. Philippe COUPARD, directeur adjoint de l'emploi, du travail et des solidarités M. Olivier COLLOMB, représentant la directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial	

M. Guy DUBOIS, correspondant qualité - responsable du standard
Mme Nathalie ROUSSELET, correspondante qualité – cheffe de service moyens généraux
Mme Isabelle OLIVE, correspondante qualité - adjointe au cheffe du Bureau acquisition de la nationalité française
Mme Céline OUDINOT, correspondante qualité - adjointe au chef du Bureau acquisition de la nationalité française
Mme Sylvie DANIEL, correspondante qualité – adjointe à la cheffe du CERT permis de conduire
Mme Pascale TUAL, correspondante qualité – chargée de la communication administrative
Mme Valérie FIDE, référente de proximité de la DDETS
Mme Sophie DA SILVA, cheffe de la mission qualité performance
Mme Angelina GUIRIAN, apprentie de la mission qualité performance

ABSENTS :

M. Philippe FOURNIER, représentant du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)
Mme Chantal THIRIET, représentante de l'Union des Maires de l'Essonne (UME 91) et Maire de la commune de Limours
Mme Estelle ROGES, directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT)
Mme Solange CLAIN, cheffe du service départemental du numériques d'information et de communication interministérielle.

ORDRE DU JOUR :

- ◆ Visite du centre d'expertise ressources (CERT) des permis de conduire,
- ◆ Présentation des indicateurs qualité de la préfecture d'Evry-Courcouronnes et de la sous-préfecture d'Étampes,
- ◆ Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes de satisfaction des usagers de la préfecture et des sous-préfectures d'Étampes et Palaiseau,
- ◆ Information sur l'amélioration des services existants notamment la création du point d'accueil numérique + (PAN+)
- ◆ Présentation pour avis de la stratégie éditoriale.

INTRODUCTION :

La séance débute par la visite du CERT Permis de conduire avec les membres du CLU. Ils sont reçus par le Directeur de la réglementation et de la sécurité routière ainsi que la cheffe du CERT et son adjointe. La présentation se porte sur les différentes procédures étudiées par les agents du CERT. Puis, les membres du CLU sont invités à visiter les différents bureaux du CERT et à interroger les agents. Le retour des membres du CLU est très positif étant donné que les agents du CERT ont pu être disponibles pour répondre aux différentes questions.

Ouverture de la réunion en salle Jean Moulin par Monsieur le Secrétaire général, Benoît KAPLAN qui est heureux d'ouvrir cette séance et de présenter le nouveau format de ce comité local des usagers (CLU) qui se transforme en comité local de l'amélioration continue (CLAC).

Ce CLAC comporte dorénavant tout le périmètre de l'administration de l'État, sous

l'autorité du Préfet. Il comporte la préfecture, les sous-préfectures, le secrétariat général commun départemental, la direction départementale des territoires (DDT), la direction départementale de la protection des populations (DDPP), la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Le Secrétaire général insiste sur l'importance de la politique d'accueil en Essonne, c'est un enjeu majeur. L'Essonne souhaite rehausser son niveau d'exigence de l'accueil car elle est représentative de l'image de la République, d'un Etat de droit. Aussi, le Préfet Eric JALON a demandé à revoir les modalités d'accueil et l'accès au service public. La préfecture de l'Essonne revisite actuellement sa politique d'accueil et regroupera prochainement au sein de la direction de la réglementation et de la sécurité routière (DRSR) l'accès à l'accueil et l'accès au service public via le PAN+ et le réseau France services.

Monsieur Hugues LACOURT, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD) indique que le SGCD existe maintenant depuis deux ans. Intégrer la mission qualité performance au sein du SGCD a été un choix de l'Essonne et qui s'avère pertinent avec la mise en place de Services publics + à l'ensemble des administrations territoriales de l'État. Il informe également les participants que la préfecture de l'Essonne et la sous-préfecture d'Etampes ont été labellisées Qual-e-Pref en 2022, ce qui démontre l'engagement qualité de l'État vis-à-vis des usagers.

La référente informe sur l'amélioration des services en Essonne :

- Présentation des 9 engagements de Services Publics + (cf diaporama) et les attendus de ces engagements (plateforme « je donne mon avis »).
- Poursuite de samedis travaillés pour les bureaux des étrangers et du CERT Permis de conduire pour diminuer les délais de traitement.
- Création d'un compte LinkedIn et d'un compte Youtube de la préfecture de l'Essonne.
- Nouveau « marathon » de mise à jour du site internet des services de l'État.
- Préfecture expérimentatrice avec la création du PAN + : dans un premier temps fusion du point d'accueil numérique (PAN) traditionnel avec le point d'accueil numérique pour les usagers étrangers depuis le 2 novembre.

Intervention de Monsieur Vincent LOUBET, directeur de la réglementation et de la sécurité routière qui présente ce nouveau PAN+. Actuellement, ce PAN+ reçoit les usagers sans RDV. L'inconvénient, cela engendre une file d'attente. La préfecture essaie de trouver une solution pour remédier à cette attente à l'extérieur. La mise en place est récente et des ajustements sont établis en permanence. En attendant, en moyenne 120 usagers sont reçus au pré-accueil et entre 70 et 90 au PAN+.

Dans un second temps, l'accueil général rejoindra l'équipe du PAN+.

Le PAN+ est composé de 4 contractuels, 6 services civiques et de deux fonctionnaires. Le DRSR espère augmenter les fonctionnaires pour pérenniser et professionnaliser la fonction.

Dans le cadre de cette amélioration continue, le DRSR en profite pour indiquer que se tiendra le 5 décembre un atelier de groupe de travail concernant la communication avec les usagers. Pour cela, il sollicite des membres du CLAC pour y participer.

Tous les indicateurs de la préfecture et de la sous-préfecture d'Etampes sont présentés ainsi que les actions correctives qui ont pu être menées. (cf diaporama)

Monsieur François GARNIER, le directeur de l'immigration et de l'intégration indique que la préfecture et les sous-préfectures continuent l'harmonisation des procédures des demandes de séjour. La préfecture de l'Essonne participera prochainement à un

incubateur du ministère.

Concernant la dégradation des délais, cela est dû à plusieurs facteurs : l'accueil des Ukrainiens avec la mise en place d'un hug départemental, les outils de dématérialisation : difficultés techniques ponctuelles, 10 nouvelles procédures dématérialisées, +12 000 étrangers étudiants sur le plateau de Saclay. La préfecture continue à être attentive pour parer au maximum les ruptures de droit.

Des difficultés sont attendues en 2023 avec les dernières procédures de vie privée et familiale qui seront également dématérialisées.

Enfin, les demandes de naturalisation par décret pourront également être établies en dépôt en ligne dès janvier 2023. Ainsi, cela résout une partie des difficultés de prise de RDV pour les usagers.

La présentation de l'enquête satisfaction pour les 3 sites n'appelle pas d'interrogation particulière. La préfecture de l'Essonne a respecté la demande du second CLU, à savoir plus de 150 usagers interrogés avec un total de 232 personnes sondées.

La campagne d'enquête satisfaction 2022 est en cours sur les 3 sites jusqu'au 8 décembre.

Présentation de la stratégie éditoriale : pour observations ou suggestions de la part des membres du CLU. Cette dernière est présentée par le directeur adjoint du Cabinet du Préfet.

Échanges avec les membres du CLU-CLAC pour le recueil et les suggestions d'amélioration :

La référente qualité indique que la préfecture de l'Essonne est une préfecture dynamique qui est en perpétuel mouvement et cherche à s'améliorer en continue notamment en étant une préfecture expérimentatrice avec le PAN+ ou en participant à des incubateurs pour répondre à une nouvelle organisation pour les services du séjour des étrangers.

Il est entendu avec les membres du CLU-CLAC que la prochaine rencontre se fera, dans la mesure du possible, un après-midi. A l'unanimité avec l'accord du DIMI, il a été décidé de visiter le bureau des naturalisations.

Le directeur du SGCD et l'équipe MQP remercient tous les membres du CLU-CLAC pour leur participation.

PROCHAIN CLU : OCTOBRE 2023