



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Affaire suivie par :
Cécile LARUELLE
Référénte qualité
Correspondante départementale Services Publics +
Animatrice du changement / référente modernisation

**Secrétariat général
Mission d'appui à la performance
et de lutte contre la fraude**

Nice, le 18 janvier 2024

**COMITE LOCAL DES USAGERS
ET DE L'AMELIORATION CONTINUE (CLUAC)
Compte-rendu de la réunion du 14 décembre 2023 à 14h30
Salle Estérel (bâtiment Estérel)**

Réunion présidée par Mme Jehane BENSEDIRA,
Sous-préfète chargée de mission politique de la ville et politiques sociales,
et sous-préfète en charge des services publics

Étaient présents :

Mme Jehane BENSEDIRA, sous-préfète chargée de mission politique de la ville et politiques sociales, et sous-préfète en charge des services publics
M. Philippe LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes
Mme Maud MEYER-NUTONI, cheffe de service du pôle social et culturel de l'Association Pasteur Avenir Jeunesse (P@JE)
M. Benjamin HAUPAIX, directeur du Collectif Ensemble Sublimons l'Animation (ESA)
M. Jean-Pierre BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes (COVIAM)
M. Alain SAURET, Comité de vigilance des Alpes-Maritimes (COVIAM)
M. Jean-Pierre CHOPIN, président de l'Observatoire départemental du dialogue social (ODDS)
M. Axel JOHANSEN, Chambre des métiers et de l'artisanat région PACA
Mme Nathalie POGGI, directrice de la transformation numérique et de la relation usagers, Conseil départemental des Alpes-Maritimes
M. Jérôme DUBOIS, référent départemental relation usagers, Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP 06)
Mme Dominique MENSAH, directrice adjointe de Nice, Office français de l'immigration et de l'intégration
M. Guillaume CIBELLY, trésorier de l'Union pour les entreprises des Alpes-Maritimes (UPE 06)
Mme Marie-Pierre EUZENOT-FÜRTHAUER, directrice adjointe de la réglementation, de l'intégration et des migrations (Préfecture, DRIM)
Mme Marie-Jeanne IANNUZZELLI, cheffe du bureau de la communication interministérielle (Préfecture, Cabinet)

M. Florent VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour (Préfecture, DRIM)
Mme Mélanie COLLETIN, cheffe du bureau des examens spécialisés (Préfecture, DRIM)
Mme Sandrine SPIGA, chargée de mission cohésion territoriale, en charge des France Services (Préfecture, DICE)
M. Antoine BUZAT, contrôleur de gestion et référent du contrôle interne financier
Mme Magali HUREAU, cheffe de service achat immobilier logistique
Mme Nathanaelle MIGNOT, directrice adjointe départementale de la protection des populations (DDPP)
M. François DELEMOTTE, directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
Mme Sawsan GRISSI, assistante du secrétaire général (Préfecture, SG)
Mme Mireille KOUBI, responsable de mission départementale risques audits, stratégie accueil et contrôle de gestion, Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP)
M. Faouzi LACHELAK, directeur général de l'association Pasteur Avenir Jeunesse ([P@IE](#))
M. Benoît WARNERY, président de l'association Accéder Côte d'Azur et représentant de l'association des paralysés de France 06
Mme Béatrice RISSO, bénévole FNATH 06, Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
Mme Nathalie TISSERON, sous-directrice en charge du département prestations de la Caisse d'allocations familiales des Alpes-Maritimes (CAF)
M. Mathieu EYRARD, directeur adjoint et délégué à la mer et au littoral (DDTM)
Mme Noémie VAN LOO, cheffe du CERT permis de conduire (SPG)
Mme Laurence SAVALLE, cheffe du service des maisons du département et des seniors, direction de la transformation numérique et de la relation usagers, Conseil départemental des Alpes-Maritimes
Mme Sylvie CORRE, animatrice départementale des France services, direction de la transformation numérique et de la relation usagers, Conseil départemental des Alpes-Maritimes
M. Robert SENGHOR, directeur général adjoint de l'Association aide aux devoirs et animation des Moulins (ADAM)
M. Imam Guéri SAIDOUAEV, service civique, point d'accueil numérique ANTS (Préf. Nice)
Mme Salma JAMMAL, stagiaire auprès de M. DELEMOTTE (DDETS)
Mme Cécile LARUELLE, référente qualité, correspondante départementale Services Publics +, animatrice du changement / référente modernisation (Préfecture, SG)

Étaient représentés :

M. Marcel SARR, directeur opérationnel de l'Association Aide aux Devoirs et Animation des Moulins (ADAM)
M. Olivier KHOUBERMAN, directeur territorial de l'Association des paralysés de France 06
M. Jean-Pierre FIDEL, responsable FNATH 06, Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
Mme Florence NAVE, responsable du service offre de service, Caisse d'allocations familiales des Alpes-Maritimes (CAF 06)
M. Jean-Paul CATANESE, directeur de la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP 06)

M. Nicolas AFCHAIN, directeur territorial de Nice, Office français de l'immigration et de l'intégration
Mme Élisabeth MERCIER, directrice de la réglementation, de l'intégration et des migrations (Préfecture, DRIM)
M. Pierre-Gil FLORY, directeur des interventions et de la coordination de l'État par intérim (Préfecture, DICE)
M. Jean-Yves ORLANDINI, secrétaire général de la sous-préfecture de Grasse
Mme Muriel CARCUAC, cheffe du bureau de l'accès à la nationalité française (Préfecture, DRIM)
M. Jean-Christophe BOUTONNET, chef du bureau des affaires réglementaires et de proximité (Préfecture, DRIM)
Mme Sabine ESTIENNE, cheffe de projet politique de la ville, Mission politique de la ville et politiques sociales (Préfecture)
M. Christian JEHL, directeur adjoint du Secrétariat général commun départemental des Alpes-Maritimes, référent préfecture (Préfecture, SGC)
M. Jean AGUIRRE, adjoint au chef de service systèmes d'information et de communication
M. Samy BEN LAKHDAR, adjoint à la cheffe de service achat immobilier logistique
M. Eric LEFEBVRE, directeur départemental des territoires et de la mer (DDTM)

Étaient excusés :

M. Benoît GIRAUD, directeur de l'Association pour la promotion et la professionnalisation de l'animation sportive et culturelle dans les Alpes-Maritimes (APPASCAM)
M. Stéphane JULIENNE, directeur général du groupe Riviera car center, Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)
Mme Françoise BARTOLI, Union départementale des associations familiales des Alpes-Maritimes (UDAF)
M. Gérard STEPPEL, Maire de Marie, Association des maires et des présidents d'intercommunalité des Alpes-Maritimes
Mme Estelle DONNE, directrice de la Chambre d'agriculture des Alpes-Maritimes
Mme Peggy MISIRACA-TEYCHENE, directrice appui aux entreprises et territoires de la Chambre de commerce et d'industrie de Nice Côte d'Azur (CCI)
M. Xavier BECK, vice-président du Conseil départemental des Alpes-Maritimes, Maire de Cap d'Ail
M. Nicolas HUOT, directeur des sécurités et directeur de cabinet adjoint (Préfecture, Cabinet)
M. Pierre-Jean BLAZY, directeur des élections et de la légalité (Préfecture, DEL)
Mme Sandra LOTIGIE, secrétaire générale de la sous-préfecture Nice montagne (Préfecture)
Mme Christine GHILARDI, secrétaire générale de la Mission interministérielle reconstruction des vallées (Préfecture, MIRV)
M. Serge KROICHVILI, délégué au défenseur des droits (Préfecture)
M. Lucien DI LUCA, délégué au défenseur des droits (Préfecture)
Mme Fabienne COT, cheffe du bureau du courrier et de l'accueil (SGC)

Ordre du jour :

1. Désignation de Mme Jehane BENSEDIRA en tant que sous-préfète en charge des services publics dans les Alpes-Maritimes

1.1. Circulaire du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques en date du 19 juillet 2023

1.2. Rôle et missions des sous-préfets en charge des services publics

1.3. Premier séminaire national en date du 10 octobre 2023

2. Démarche Qual-e-pref

2.1. Bilan des indicateurs au 30 septembre 2023

2.2. Bilan de l'enquête de satisfaction et des appels/courriels mystère 2023

2.3. Bilan des formations 2023

3. Démarche Quali-ATE

3.1. Présentation du nouveau référentiel Quali-ATE

3.2. Choix des modules de labellisation

4. Dispositif Services Publics +

4.1. Evolutions du dispositif

4.2. Point sur les actions mises en oeuvre dans le cadre d plan d'amélioration continue du 9 décembre 2022

- Secrétariat général commun départemental

- Sous-préfecture de Grasse

- Direction départementale des territoires et de la mer

- Direction départementale de la protection des populations

- Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités

5. Point sur les France services

6. Actualités de la Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations

7. Présentation de la stratégie d'accueil des usagers de la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes

Intervention de Mme Mireille KOUBI, responsable de la mission départementale risques audits, stratégie accueil et contrôle de gestion de la DDFIP 06.

8. Présentation de la feuille de route accessibilité des services publics

Intervention de M. Philippe LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes et référent handicap et accessibilité

9. Questions / réponses

Pièce jointe :

- Annexe 1 – Diaporama

Mme BENSEDIRA, sous-préfète chargée de mission politique de la ville et politiques sociales, introduit la séance et commence par remercier l'ensemble des personnes présentes pour leur participation au Comité local des usagers et de l'amélioration continue.

Mme BENSEDIRA explique avoir été récemment désignée en tant que sous-préfète en charge des services publics dans les Alpes-Maritimes ; c'est à ce titre qu'elle a aujourd'hui le plaisir de présider le CLUAC.

La parole est donnée à Mme LARUELLE, référente qualité, correspondante départementale Services Publics +, animatrice du changement et référente modernisation qui annonce l'ordre du jour et précise que le diaporama sera diffusé aux participants dans le cadre d'un compte-rendu.

Les éléments sont accessibles via le site Internet des services de l'État :

<https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Demarche-qualite/Comite-local-des-usagers-et-de-l-amelioration-continue-CLUAC>

1. Désignation de Mme Jehane BENSEDIRA en tant que sous-préfète en charge des services publics dans les Alpes-Maritimes

1.1. Circulaire du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques en date du 19 juillet 2023

Mme BENSEDIRA introduit la circulaire qui a permis la désignation d'un sous-préfet en charge des services publics dans chaque département.

1.2. Rôle et missions des sous-préfets en charge des services publics

Mme BENSEDIRA explique avoir pour rôle de coordonner l'action en matière de renforcement de la qualité, de l'efficacité et de l'accès aux services publics sur le territoire des Alpes-Maritimes.

Son action s'inscrit dans le cadre de la politique prioritaire de Gouvernement : "simplifier l'accès aux services publics dans tous les territoires".

Ses 4 missions principales sont :

- * amélioration de l'accès aux services publics, en tenant compte à la fois des besoins des usagers et des réalités territoriales ;
- * mise en oeuvre du dispositif "Services Publics +" pour renforcer la qualité des services ;
- * pilotage des France Services, sur le volet qualitatif ;
- * protection des agents publics engagés sur des missions de guichet usager, notamment au travers d'un fonds incivilités.

1.3. Premier séminaire national en date du 10 octobre 2023

Le ministre de la transformation et de la fonction publiques a réuni en date du 10 octobre 2023 une centaine de sous-préfets en charge des services publics afin de présenter en détails les attendus de la feuille de route.

2. Démarche Qual-e-pref

Mme LARUELLE évoque pour rappel les labellisations Qual-e-pref en date du 17 mai 2022 :

Pour la préfecture des Alpes-Maritimes :

- Module 1 "Relation générale avec les usagers"
- Module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur"

Pour la sous-préfecture de Grasse :

- Module 1 "Relation générale avec les usagers"
- Module 2 "Délivrance de titres (hors titres étrangers)".

Mme LARUELLE précise qu'un audit de suivi aurait théoriquement dû être programmé en novembre 2023 ; mais que l'ensemble des audits ont été annulés en raison du lancement du nouveau référentiel qualité du ministère de l'intérieur et des Outre-mer : le référentiel Quali-ATE qui prendra la suite de Qual-e-pref.

2.1. Bilan des indicateurs au 30 septembre 2023

Mme LARUELLE présente le bilan des indicateurs au 30 septembre 2023 (voir diaporama en annexe 1).

2.2. Bilan de l'enquête de satisfaction et des appels/courriels mystère 2023

Mme LARUELLE présente les éléments de l'enquête de satisfaction annuelle : 220 usagers de la Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations interrogés entre le 5 mai et le 14 juin 2023.

Globalement, les usagers confirment la qualité des agents opérant sur site (disponibilité, courtoisie et réponses apportées).

Les points à améliorer sont : l'accueil téléphonique au niveau du standard, les délais de prise de rendez-vous, l'accès aux informations sur le site internet et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Mme IANNUZZELLI, cheffe du bureau de la communication interministérielle, intervient concernant les mises à jour du site internet des services de l'État. S'agissant d'un véritable travail à temps plein, elle déplore depuis plusieurs années la suppression du poste de webmestre à la préfecture des Alpes-Maritimes. Elle insiste sur le besoin d'avoir une personne dédiée au site internet.

Mme LARUELLE ajoute que certaines préfectures ont encore des webmestres et confirme le besoin urgent remonté par l'ensemble des services.

Mme BENSEDIRA considère le site internet des services de l'État comme une priorité, tout comme la question de la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Mme LARUELLE évoque à présent les résultats de la campagne d'appels mystère : 26 appels réalisés entre le 16 mai et le 16 juin 2023.

La courtoisie des agents ne suffit pas à pallier à l'inexistence de transferts d'appels vers les services métier, le très faible taux d'appels décrochés et le manque de prises de congés appropriées.

La campagne de courriels mystère a consisté en 30 courriels envoyés via les formulaires "contacts" du site internet, du 5 mai au 16 juin 2023.

Le système mis en place donne plutôt satisfaction, avec la mise en place d'un accusé réception automatique, le respect quasi permanent du délai de réponse de 5 jours ouvrés en cas de réponse et un nombre de services répondant en augmentation.

Cependant, davantage de réponses sont attendues de la part des services "étrangers" qui sont submergés de demandes.

2.3. Bilan des formations 2023

Mme LARUELLE met en avant l'important travail réalisé depuis plusieurs années en lien avec le bureau de la formation afin de proposer un éventail complet de formations relatives à l'accueil des usagers (voir page 15 du diaporama en annexe 1).

3. Démarche Quali-ATE

3.1. Présentation du nouveau référentiel Quali-ATE

Mme LARUELLE présente le nouveau référentiel qualité du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer qui correspond à la 4ème génération depuis 2011 : Quali-ATE (pour l'administration territoriale de l'État).

Les structures aujourd'hui concernées par ce label sont la préfecture des Alpes-Maritimes, la sous-préfecture de Grasse et le Secrétariat général commun départemental.

À terme, les directions départementales interministérielles pourraient être intégrées ; mais pas pour le moment.

L'objectif premier de ce nouveau référentiel est de s'adapter aux nouvelles orientations ministérielles, tout en simplifiant les démarches qualité et en donnant plus d'autonomie aux services.

Le référentiel se compose de 8 modules (voir page 18 du diaporama en annexe 1), dont 2 modules socles obligatoires et 6 modules "métier" au choix. Il est à noter l'intégration des problématiques liées à l'écoresponsabilité.

Les préfectures ont obligation de choisir un minimum de 2 modules "métier", contre 1 pour les sous-préfectures.

L'objectif ministériel est une labellisation de 100 % des préfectures et des sous-préfectures dotées d'un CERT avant le 31 décembre 2025.

3.2. Choix des modules de labellisation

Mme LARUELLE présente le choix des modules de labellisation qui a été arrêté, et validé en comité de pilotage du 17 novembre 2023, afin de tenir compte des spécificités du département des Alpes-Maritimes :

Pour la sous-préfecture de Grasse :

- * Module 1 : qualité de service et relation aux usagers
- * Module 2 : pilotage de la démarche et écoresponsabilité
- * Module 3 : délivrance de titres sécurisés

Pour la préfecture des Alpes-Maritimes :

- * Module 1 : qualité de service et relation aux usagers
- * Module 2 : pilotage de la démarche et écoresponsabilité
- * Module 4 : délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France
- * Module 8 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

4. Dispositif Services Publics +

4.1. Évolutions du dispositif

Mme LARUELLE aborde les nouveautés en lien avec Services Publics + (SP+) :

- * la désignation d'un sous-préfet en charge des services publics par département (comme évoqué en début de séance)
- * la création d'un label "Services Publics +" annonçant une montée en puissance du dispositif, mais sans obligation de labellisation à ce jour
- * l'intégration du dispositif dans la feuille de route du Gouvernement et des préfets.

Mme BENSEDIRA confirme que le déploiement du dispositif est suivi au plus haut niveau de l'État. Nos services n'ont pas d'autre choix que de s'engager dans cette dynamique vertueuse.

Mme BENSEDIRA ajoute que le dispositif SP+ et le référentiel Quali-ATE sont convergents dans leur philosophie. Les engagements ne sont pas encore tous identiques, mais une réflexion et des échanges en ce sens sont en cours entre le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer et le ministère de la transformation et de la fonction publiques.

Mme LARUELLE précise que les services qui seront labellisés "Quali-ATE" répondront à l'ensemble des objectifs SP+ et au-delà.

D'ailleurs ces objectifs évoluent afin de mieux répondre aux attentes des usagers et aux priorités du Gouvernement (voir pages 23 à 25 du diaporama en annexe 1).

4.2. Point sur les actions mises en œuvre dans le cadre du plan d'amélioration continue du 9 décembre 2022

4.2.1. Pour le Secrétariat général commun – départemental

Mme HUREAU, cheffe de service achat immobilier logistique, nous informe tout d'abord qu'en l'absence de M. AGUIRRE, adjoint au chef de service systèmes d'information et de communication, elle le représente aujourd'hui.

Elle commence par évoquer les actions mises en œuvre au niveau du standard téléphonique :

- * 3 agents sur 6 remplacés : renouvellement de l'équipe par le recrutement d'agents plus qualifiés et plus impliqués
- * mise en place d'une permanence téléphonique "étrangers" 3 demi-journées par semaine (transfert des appels du standard à la DRIM, afin de désencombrer le standard et de mieux répondre aux attentes des usagers étrangers)
- * projet en cours : mise en place d'un nouveau système de téléphonie sous IP (internet protocole) ; qui permettra ensuite notamment la mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif
- * projet à l'étude : créer 2 files d'attente (standard et DRIM) pour mieux gérer les flux d'appels
- * formation des agents du standard à l'accueil des usagers
- * rénovation des locaux du standard.

Mme BENSEDIRA souhaiterait connaître les échéances concernant les projets en cours ou à l'étude.

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER, directrice adjointe de la réglementation, de l'intégration et des migrations, précise que la permanence téléphonique "étrangers" est gérée par l'équipe du point d'accueil numérique "étrangers" qui devrait pouvoir de nouveau accueillir des usagers physiquement début 2024.

Mme HUREAU fait à présent le point sur les travaux réalisés afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers :

- * mise en place d'un gestionnaire de file d'attente avec des bornes dans tous les accueils de la DRIM
- * formation des agents d'accueil à la technique des bornes du gestionnaire de file d'attente
- * actualisation de la signalétique pour les 3 directions départementales interministérielles
- * actualisation de la signalétique pour le DRIM (en cours)

Enfin, Mme HUREAU, qui est en charge du plan d'action écoresponsabilité, fait le point sur les actions réalisées ou programmées en la matière (voir page 31 du diaporama en annexe 1).

De nombreuses actions sont programmées afin de réduire la consommation d'énergie et d'améliorer l'efficacité énergétique.

Des pratiques écoresponsables sont développées (mise en place d'une impression responsable, verdissement du parc automobile, allongement de la durée de vie des PC etc).

Un projet en matière de réduction des consommables est à initier : la numérisation du flux entrant de demandes pour le service étranger.

4.2.2. Pour la sous-préfecture de Grasse

Mme VAN LOO, cheffe du CERT permis de conduire, fait le point sur les actions mises en œuvre dans le cadre du plan d'amélioration continue du 9 décembre 2022 :

- * suivi des formations SP+ par le répondant de la sous-préfecture de Grasse
- * communication interne et externe sur le dispositif SP+

Les agents, notamment sur le point d'accueil numérique, invitent les usagers à donner leur avis.

Les agents du CERT permis de conduire ont été sollicités par le ministère pour donner leur avis sur la mise en place du service Point Permis.

- * le point d'accueil numérique fonctionne en continu depuis octobre 2022 grâce au recrutement d'un agent de service civique.

Un nouveau recrutement est en cours.

- * un agent de la sous-préfecture est chargé de mettre à jour régulièrement le site internet des services de l'État en ce qui concerne la sous-préfecture de Grasse

Une mise à jour a eu lieu en octobre 2023 dans le cadre du déploiement de l'application "RDV-Préfecture" pour la prise de rendez-vous en ligne.

- * la modernisation du système de téléphonie est gérée par le SGC-D
- * suite à un avis défavorable de la commission de sécurité en avril 2022, des travaux ont été réalisés : mise à jour du plan d'évacuation, réalisation d'un exercice d'évacuation, formations de sécurité incendie, maintenance de l'ascenseur et déplacement des produits de nettoyage dans le garage.

D'autres travaux sont en cours (traitement des archives avec destruction et numérisation des archives restantes) ou programmés sur 3 ans : réaménagement de l'espace d'accueil en 2024 pour le faire passer en ERP de 5^e catégorie.

- * les travaux de mise en accessibilité demandés par la commission d'accessibilité DDTM ont été réalisés : l'ascenseur a été remis en état de marche pour les personnes à mobilité réduite.

Une réunion avec la commission d'accessibilité est à prévoir afin de discuter des améliorations futures.

4.2.3. Pour la Direction départementale des territoires et de la mer

M. EYRARD, directeur adjoint et délégué à la mer et au littoral, annonce d'ores et déjà un bilan partiel en raison du départ de M. Johan PORCHER, ancien directeur adjoint et également référent de proximité SP+.

Il présente les actions mises en œuvre par la DDTM :

- * désignation de répondants SP+ dans les services
- * structuration de l'accueil physique des usagers

L'accueil se fait sur 2 sites distincts : le bâtiment Cheiron au CADAM et le site Stalingrad au port de Nice.

Au Cheiron, et suite au départ à la retraite d'un agent, l'accueil ne se fait plus que sur rendez-vous.

A Stalingrad, une équipe réduite de la DDTM est dédiée aux activités de pêche et de marine marchande et offre un accueil sans rendez-vous sur 2 demi-journées par semaine afin de fournir des informations générales.

- * optimisation de l'accueil téléphonique

Des organigrammes détaillés ont été transmis et expliqués aux agents du standard téléphonique.

M. EYRARD évoque un système de mots clés qui pourrait être mis en place pour faciliter le travail des agents du standard.

Mme BENSEDIRA approuve ces pratiques qui pourraient être mises en place dans d'autres directions. Ces actions de formation envers les agents du standard pourraient avoir un caractère cyclique et être renouvelées tous les 6 mois.

Mme IANNUZZELLI propose d'organiser des rencontres des agents du standard avec les différents services.

Mme LARUELLE précise que cela avait déjà été mis en place avec les services de la DRIM et que cela pourrait tout à fait être repris par chaque direction.

M. EYRARD ajoute que lorsque les standardistes ne sont pas en capacité d'orienter les usagers, elles ont pour consigne de communiquer l'adresse mail du secrétariat de direction de la DDTM aux usagers, pour une transmission aux services concernés.

- * gestion des requêtes par mail

Une boîte mail spécifique a été créée pour gérer efficacement les demandes d'informations générales et les réclamations.

- * utilisation du site internet des services de l'État

La DDTM publie régulièrement des informations et nouveautés sur le site internet. Les démarches sont de plus en plus dématérialisées.

* projet de fusion des sites intranet des 3 directions départementales interministérielles confié au SGC-D (Fabien LAZARO, responsable communication interne)

Une désignation de contributeurs dans les services est en cours.

Mme BENSEDIRA est très intéressée par ce projet de fusion qu'il serait utile de partager.

M. EYRARD évoque 3 sujets qui nécessitent encore d'être développés :

- * la formation en ligne des répondants SP+ qui seront amenés à répondre aux témoignages des usagers sur la plateforme "Je donne mon avis" (JDMA)
- * la mise en place d'indicateurs de satisfaction pour mieux évaluer et répondre aux attentes des usagers
- * l'écoresponsabilité (actions à valoriser)

Mme LARUELLE précise que la plateforme JDMA n'est pas encore très développée. La DDTM n'a à ce jour reçu aucun témoignage. La plupart des témoignages concernent les services étrangers.

4.2.4. Pour la Direction départementale de la protection des populations

Mme MIGNOT, directrice adjointe départementale de la protection des populations, précise pour commencer que la DDPP, en tant qu'administration principalement axée sur le contrôle, interagit avec un nombre limité d'usagers, ce qui rend difficile la mesure des taux de satisfaction.

La DDPP est en phase d'intégration dans le programme SP+ et vise à perfectionner ses processus pendant l'année 2024.

Mme MIGNOT passe en revue les actions menées :

- * désignation d'un référent de proximité SP+ (Mme MIGNOT)
- * désignation de 5 répondants SP+ dans les services, dont 4 chefs de service
- * accueil téléphonique actuellement interne à la DDPP 3 matinées par semaine (lundis, mardis et mercredis)

Une bascule totale vers le standard téléphonique du SGC-D a été repoussée et est désormais envisagée en janvier 2024.

- * transmission d'un "qui fait quoi" très détaillé aux agents du standard téléphonique
- * développement des pages DDPP du site internet

Un agent a été spécifiquement désigné et formé pour développer le site internet.

Les pages ont été mises à jour.

- * projet de fusion du site intranet avec les autres DDI
- * amélioration de la signalétique interne
- * accueil physique uniquement sur rendez-vous

Les actions à développer en 2024 sont :

- * formation des répondants SP+
- * développement de la communication sur SP+ et JDMA
- * amélioration de la signalétique externe

Mme BENSEDIRA remercie Mme MIGNOT et souhaite être informée de l'évolution des actions menées.

4.2.5. Pour la Direction départementale de l'emploi, du travail et de solidarités

M. DELEMOTTE, directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités, commence par présenter les spécificités de la DDETS qui, issue d'une fusion récente est répartie depuis avril 2021 sur 2 sites distincts : l'Arénas et le CADAM.

Les missions sont nombreuses, avec d'un côté l'inspection du travail sur le site de l'Arénas qui reçoit un flux important d'usagers, mais également le CADAM où se trouvent les services logement, hébergement, inclusion sociale etc.

Cette diversité des missions implique un besoin accru d'adaptabilité.

L'inspection du travail est énormément sollicitée par téléphone et ne reçoit les usagers que sur rendez-vous.

Les services du logement reçoivent de nombreuses demandes par courrier.

M. DELEMOTTE évoque un besoin de travailler avec les agents du standard téléphonique sur un "qui fait quoi".

Il fait remonter également un besoin d'avoir un webmestre, une personne dédiée entièrement au développement du site internet.

Une réponse aux courriers mutualisée, notamment sur le logement, serait également souhaitable.

M. DELEMOTTE présente, à titre d'exemple, l'activité du service des renseignements aux usagers salariés et employeurs des Alpes-Maritimes (*voir pages 36 à 39 du diaporama en annexe 1*).

Son objectif pour l'année 2024 est d'augmenter l'activité en ligne pour une gestion plus écologique et rapide, tout en conservant un service d'accueil physique.

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes (COVIAM), demande si un ouvrier étranger peut s'adresser à la DDETS après avoir par exemple travaillé pendant 2 ans ?

M. DELEMOTTE répond par l'affirmative, à partir du moment où la question relève du droit du travail.

M. WARNERY, président de l'association Accéder Côte d'Azur et représentant de l'association des paralysés de France 06, souhaite intervenir quant à la problématique des abréviations trop nombreuses et incompréhensibles.

Il recommande fortement l'emploi de la méthode "facile à lire et à comprendre" (FALC), une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage compréhensible par tous. Il pense qu'il s'agirait d'une véritable piste d'amélioration.

Mme BENSEDIRA confirme que la méthode FALC fait partie des exigences du programme SP+ et affirme être preneuse de cette main tendue pour travailler ensemble.

M. WARNERY attire également notre attention sur une initiative de la ville de Nice à l'attention des personnes sourdes et malentendantes ; la surdité étant la première source de handicap en France. Il s'agit du dispositif de centre d'appel "Sourdline", pour une relation plus apaisée avec les usagers.

M. WARNERY se met à notre disposition pour nous accompagner. Il ne faut pas hésiter à le solliciter.

Mme KOUBI, responsable de mission départementale risques audits, stratégie accueil et contrôle de gestion, Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes, souhaite prendre les coordonnées de M. WARNERY pour travailler avec lui sur ces sujets.

Mme LARUELLE remercie M. WARNERY pour son intervention.

5. Point sur les France Services

Mme SPIGA, chargée de mission cohésion territoriale au sein de la direction des interventions et de la coordination de l'État, est en charge des France Services. Elle fait un point sur le dispositif :

* 33 maisons France Services déployées

La dernière est celle de Pégomas. Une 34^e verra le jour.

* les subventions de fonctionnement sont augmentées

35 000 Euros en 2022 et progressivement 5 000 Euros de plus par an.

Le fonds incivilités a permis de financer 3 maisons France Services.

* le bouquet France Services est élargi à partir de 2024 pour couvrir une gamme plus large de démarches

* un contrôle continu de la qualité de l'offre France Services est prévu pour assurer la satisfaction des usagers

14 France Services ont été auditées au cours du 3^e trimestre 2023.

Mme SPIGA évoque à présent les perspectives 2024 :

* signature d'une nouvelle convention départementale prévue pour le premier trimestre 2024

* organisation d'un comité de pilotage avec le conseil départemental

* poursuite du déploiement des conseillers numériques (38 à ce jour pour un objectif total de 48)

Leur rôle est d'aider les usagers qui ont des difficultés avec le numérique.

* 2 sites internet accessibles aux usagers permettant d'une part de savoir quelle France Service est la plus proche et d'autre part de connaître la liste des conseillers numériques.

Mme SPIGA précise qu'un kit de communication est disponible pour ceux qui le souhaitent.

6. Actualités de la direction de la réglementation de l'intégration et des migrations

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER, directrice adjointe de la réglementation, de l'intégration et des migrations, commence par faire un point sur les travaux achevés :

* rénovation des halls et guichets d'accueil 1 (asile) et 2 (passeports-talents et étudiants)

* installation de nouveaux guichets (bleu, blanc, rouge) dans le hall général

Ces guichets regrouperont les points d'accueil numérique ANTS et e-meraude (étrangers), ainsi que les guichets "Ukraine".

Une réouverture des points d'accueil numérique est prévue courant janvier 2024.

* recrutement d'un service civique qui sera responsable de la mise en service du PAN ANTS

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER nous présente M. SAIDOULAEV, présent dans l'assemblée, dont le contrat est prévu jusqu'à décembre 2024.

M. SAIDOULAEV a suivi une formation sur le PAN de la sous-préfecture de Grasse.

* installation du nouveau gestionnaire de file d'attente équipé de plusieurs bornes pour les différents accueils de la DRIM

* finalisation du déploiement de l'administration numérique pour les étrangers en France "naturalisations" (ANEF)

Toutes les demandes d'acquisition de la nationalité française se font désormais par voie dématérialisée. Les usagers en sont très satisfaits. Certains ajustements sont encore nécessaires au niveau national.

Mme COLLETIN, cheffe du bureau des examens spécialisés, ajoute que les demandes concernant les étrangers malades sont désormais également traitées via l'ANEF.

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER évoque également les projets imminents :

* mise en place d'une ligne de téléphone dédiée spécifique (et distincte de la ligne du standard téléphonique) afin de répondre aux demandes des usagers étrangers et le cas échéant les orienter vers le PAN

* élargissement des plages horaires pour la remise de titres de séjour (tous les jours sauf le jeudi de 13h00 à 15h30, au lieu de 14H30)

M. VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour, intervient sur les actions menées au niveau de son bureau :

* déploiement de l'ANEF par paliers depuis septembre 2020

À ce jour, 2 catégories de titres ne sont pas disponibles via l'ANEF : les titres professionnels et les renouvellements de cartes de résidents de plus de 10 ans.

L'ANEF permet des démarches plus rapides notamment concernant les demandes de pièces complémentaires, une possibilité de prise de rendez-vous en ligne, une pré-demande en ligne, puis une convocation des usagers après vérification de la complétude du dossier.

* mise en place d'une permanence téléphonique "étrangers" (3 demi-journées par semaine)

Une ligne téléphonique dédiée sera prochainement mise en place.

Le PAN proposera un accueil physique à compter de janvier 2024.

Mme IANNUZZELLI demande si le numéro de téléphone dédié sera communiqué sur le site internet des services de l'État ?

M. VERGNES-FELTZ répond par l'affirmative.

* accent mis à compter de 2024 sur les réponses apportées aux demandes des usagers reçues par mail.

Les agents du PAN "étrangers" seront formés et géreront différents canaux d'accueil : numérique, physique et téléphonique.

Mme COLLETIN, cheffe du bureau des examens spécialisés, prend la parole et commence par préciser son champ d'action : demandes d'asile, étrangers malades, Ukrainiens.

Mme COLLETIN souhaite évoquer les améliorations apportées par le nouveau gestionnaire de file d'attente :

* meilleure fluidité au niveau des accueils 2 et 3

Les usagers attendent moins. Chaque usager obtient un numéro dédié qui s'affiche sur l'écran. Le système apporte plus de clarté concernant l'ordre de passage.

* davantage de confidentialité au niveau de l'accueil 1 (asile)

Les usagers ne sont plus appelés par leur nom de famille et prénom, mais désormais par un numéro.

* meilleure qualité de vie pour les agents du bureau des examens spécialisés

Les dossiers sont désormais traités dans un ordre donné. Il y a une meilleure lisibilité. Les retours sont très positifs.

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER souhaite encore évoquer 2 sujets :

* la migration en date du 5 octobre 2023 vers une nouvelle application de prise de rendez-vous en ligne : "RDV-Préfecture"

Les usagers prennent rendez-vous pour les différentes démarches via le site internet des services de l'État.

* le projet majeur de numérisation du fichier "étrangers" (en attente de financements)

Ce projet de grande ampleur, déjà déployé dans d'autres préfectures, vise à réduire l'utilisation du papier, accélérant ainsi le traitement des dossiers.

Mme BENSEDIRA remercie Mme EUZENOT-FÜRTHAUER, M. VERGNES-FELTZ et Mme COLLETIN pour ces interventions denses qui témoignent de l'engagement des agents de la DRIM.

M. Jean-Pierre BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes (COVIAM), félicite les agents pour leur engagement.

Il déplore cependant que ces agents ne soient pas assez nombreux.

Il constate que de nombreux agents de sécurité ont été recrutés, au détriment du nombre d'agents d'accueil et d'agents instructeurs. M. BILLIEZ précise être dans les locaux toutes les semaines et être en mesure de constater les évolutions.

Mme BENSEDIRA intervient sur le volet incivilités. Il s'agit d'un sujet en recrudescence totale au niveau national. Les risques d'agression sont importants ; c'est pourquoi des agents de sécurité ont été recrutés.

Elle entend cependant le besoin de renfort en effectifs concernant les agents d'accueil et les agents instructeurs.

M. LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes, confirme le manque d'effectifs. Pour pallier à ce manque, la DRIM emploie des vacataires et s'appuie sur la bonne volonté des agents qui n'hésitent pas à s'investir dans des "week-ends travaillés" afin de traiter les dossiers en retard et les dossiers pour lesquels le tribunal administratif nous enjoint de délivrer des titres.

Mme EUZENOT-FÜRTHAUER évoque l'impact de la crise ukrainienne et de l'arrivée massive de réfugiés ukrainiens. De nombreux "week-ends travaillés" ont été mis en place pour y faire face.

7. Présentation de la stratégie d'accueil des usagers de la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes

Mme KOUBI, responsable de mission départementale risques audits, stratégie accueil et contrôle de gestion de la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes prend la parole afin de nous présenter la stratégie d'accueil des usagers de la DDFIP (voir pages 44 à 51 du diaporama en annexe 1).

Mme KOUBI commence par présenter les éléments statistiques d'un accueil multicanal important (voir page 45).

La DDFIP est confrontée à une maîtrise parfois difficile de l'accueil avec 2 pics dans l'année au moment des déclarations, puis des avis d'impôt sur le revenu et locaux.

Des événements imprévisibles viennent régulièrement s'ajouter, comme par exemple la récente obligation de déclarer en ligne la "gestion de mes biens immobiliers" (GMBI).

Pour s'inscrire dans la démarche SP+, on a créé au sein de la DDFIP un pôle spécifique pour le pilotage de l'accueil. Un référent départemental relation usagers est en poste à la direction, ainsi que 7 référents départementaux sur les différents sites accueillant du public.

Un tableau de bord mensuel de tous les résultats des services a été mis en place.

L'accent est mis sur la nécessité d'une administration exemplaire, où l'accueil des usagers est prioritaire.

Les services non concernés sont ceux du contrôle fiscal.

Un axe prioritaire est celui de l'amélioration des accueils téléphoniques : formations obligatoires en matière de gestion des conflits et des agressions, contrôle des serveurs vocaux interactifs, amélioration du pilotage de l'accueil téléphonique grâce à l'outil TOIP STAT permettant des statistiques pertinentes, déploiement de centres de contacts téléphoniques nationaux etc.

Mme KOUBI évoque une nette amélioration du taux d'appels décrochés qui est passé de 22 % à aujourd'hui 40 %. Il faut pourtant rester vigilant ; un résultat peut vite se dégrader.

Un second axe prioritaire est le développement de l'usage des services en ligne par les usagers. Le site impots.gouv.fr est une source d'information complète pour les usagers.

Un troisième axe prioritaire est l'amélioration de l'offre d'accueil physique.

Mme KOUBI met en avant le partenariat avec les France Services qui permet d'externaliser une partie de la réception du public. Des formations ont été mises en place sur la partie finances publiques.

Mme BENSEDIRA acquiesce et confirme que la DDFIP est le meilleur opérateur dans le cadre des France Services.

Mme KOUBI ajoute que la DDFIP doit encore s'améliorer pour mieux accueillir les usagers dans ses locaux. Un projet de rénovation est en cours pour une nouvelle ergonomie des espaces d'accueil, avec une extension de 9 à 12 boxes et la mise en place d'un espace numérique.

La satisfaction des usagers est mesurée au travers de la mise en place d'indicateurs et de la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Le taux de satisfaction des usagers atteint plus de 80 % après un rendez-vous.

Un premier comité des usagers dans le cadre du dispositif Services Publics + s'est réuni en date du 11 mai 2023 et tout récemment, en date du 13 décembre 2023.

8. Présentation de la feuille de route accessibilité des services publics

M. LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes, prend la parole et explique avoir été récemment désigné en tant que sous-préfet référent accessibilité et handicap.

La politique d'accessibilité est une priorité du Gouvernement depuis la mise en place d'une délégation interministérielle à l'accessibilité et d'un comité dédié en octobre 2022. Il s'agit d'une politique publique transversale en lien avec la qualité des services publics et l'égalité d'accès des services à tous les citoyens. Cette politique est suivie par 7 ministres.

M. LOOS nous présente un fonds dédié à hauteur de 300 millions d'Euros sur 5 ans destiné à améliorer l'accessibilité dans les établissements privés recevant du public de 5^e catégorie (*voir page 54 du diaporama en annexe 1*).

Le fonds peut servir à financer différents travaux, des rampes d'entrée, des diagnostics d'accessibilité et aménagements divers.

Les dossiers peuvent être déposés depuis le 2 novembre 2023 sur <https://asp-public.fr/>

Il souhaite nous présenter la feuille de route accessibilité des services publics dans les Alpes-Maritimes, qu'il déploie en lien avec les services de la Direction départementale des territoires et de la mer :

- * désignation de sous-préfets référents accessibilité et handicap
- * recrutement d'ambassadeurs de l'accessibilité via des agents de service civique
- * focus particulier sur les JO Paris 2024 et Nice 2030 : assurer l'accessibilité pour tous lors de ces événements majeurs
- * accessibilité de la voirie et des espaces publics
- * mise en accessibilité des sites internet publics pour faciliter les démarches
- * prise en compte de l'accessibilité dans les politiques publiques.

M. LOOS nous présente le site internet : www.acceslibre.info

Ce site, lancé en janvier 2020 et piloté par la délégation interministérielle, est pensé comme un observatoire de l'accessibilité. Il s'agit d'une plateforme collaborative gratuite pour informer les usagers sur l'accessibilité des services et recueillir leurs contributions sur les problèmes d'accès.

M. LOOS, référent accessibilité et handicap depuis quelques semaines, affirme avoir d'ores et déjà reçu de nombreux signalements via cette plateforme.

M. WARNERY, président de l'association Accéder Côte d'Azur et représentant de l'association des paralysés de France 06, se réjouit de l'intégration de l'accessibilité. Ces problématiques nous concernent tous, et particulièrement les personnes en situation de handicap ou en difficultés, les personnes âgées et les femmes enceintes.

9. Questions / réponses

Mme LARUELLE demande si d'autres participants souhaitent intervenir ?

En l'absence de questions ou commentaires, Mme BENSEDIRA donne rendez-vous à l'ensemble des participants pour le prochain Comité local des usagers et de l'amélioration continue qui se déroulera fin 2024.

D'ici là, Mme BENSEDIRA et Mme LARUELLE avanceront avec chacun des services concernés par petits groupes de travail.

La séance est clôturée.

Pour le préfet des Alpes-Maritimes,
la sous-préfète chargée de mission
politique de la ville et politiques sociales
et
sous-préfète en charge des services publics

