



**PRÉFET  
DES ALPES-  
MARITIMES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

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

Affaire suivie par :  
Cécile LARUELLE  
Référént qualité

Nice, le 7 décembre 2021

**COMITE LOCAL DES USAGERS**  
**Compte-rendu de la réunion du 24 novembre 2021 à 14h30**  
**Salle Claude Erignac (1013) / audio-conférence**

Réunion présidée par M. le secrétaire général

Étaient présents :

- M. Philippe LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes
- M. Pierre CRESCENZO, représentant suppléant de l'Association des paralysés de France, délégation des Alpes-Maritimes
- M. Stéphane JULIENNE, directeur général du groupe Riviera car center, représentant titulaire du Conseil national des professions de l'automobile
- M. Jean-Pierre BILLIEZ, vice-président, représentant titulaire du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes
- M. Alain SAURET, représentant suppléant du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes
- M. Jean-Pierre FIDEL, responsable FNATH 06, représentant titulaire de la Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
- Mme Alix BOVIS, bénévole FNATH 06, représentant suppléant de la Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
- M. Gérard STEPPEL, Maire de Marie, représentant titulaire de l'Association des maires et des présidents d'intercommunalité des Alpes-Maritimes
- M. Axel JOHANSEN, représentant titulaire de la Chambre des métiers et de l'artisanat région PACA
- M. Xavier BECK, vice-président et Maire de Cap d'Ail, représentant titulaire du Conseil départemental des Alpes-Maritimes
- M. Romain POISSON, directeur de la transformation numérique et de la relation usagers, représentant suppléant du Conseil départemental des Alpes-Maritimes
- Mme Dominique MENSAH, directrice adjointe, représentant suppléant de l'Office français de l'immigration et de l'intégration
- M. Gilbert DELASSUS-DONIOL, secrétaire général de la sous-préfecture de Grasse
- M. Nicolas HUOT, directeur adjoint de la réglementation de l'intégration et des migrations (DRIM)
- M. Jean-Yves ORLANDINI, directeur adjoint des sécurités (cabinet)

Mme Anne-Cécile NOVELLA, chef du service interministériel de défense et de protection civiles (DS)  
Mme Sophie SHIMIZU, chef du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) permis de conduire de la sous-préfecture de Grasse  
M. Florent VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour (DRIM)  
M. Jean-Christophe BOUTONNET, chef du bureau des affaires réglementaires et de proximité (DRIM)  
Mme Fabienne COT, chef du bureau du courrier et de l'accueil (SGC)  
Mme Armelle DUBAS, technicien de proximité (SGC / SSIC)  
Mme Isabelle CHÉTRIT, contrôleur de gestion, référent du contrôle interne financier et référent fraude départemental adjoint (secrétariat général / MAPLF)  
Mme Valérie DECHELLE, chargée de mission cohésion territoriale, direction des interventions et de la coordination de l'État  
Mme Marie-Jeanne IANNUZZELLI, adjointe au chef du bureau de la communication interministérielle (cabinet)  
Mme Nadia HULIN, adjointe au chef de bureau de l'accès à la nationalité française  
Mme Laure GIUDICI, responsable du pôle déploiement et maintien en condition opérationnelle du poste de travail, service d'information et de communication  
Mme Vanessa DEGIOANNI, vacataire MAPLF  
Mme Cécile LARUELLE, référent qualité, animateur du changement et référent fraude départemental (secrétariat général / MAPLF)

Étaient représentés :

Mme Samira BERREDOUANE, représentant titulaire de l'Association des paralysés de France, délégation des Alpes-Maritimes  
Mme Stéphanie CALVIERA, gérante de la société SMR, représentant suppléant du Conseil national des professions de l'automobile  
M. Vincent GIOBERGIA, Maire d'Ascros, représentant suppléant de l'Association des maires et des présidents d'intercommunalité des Alpes-Maritimes  
Mme Béatrice SAVORET, représentant suppléant de la Chambre des métiers et de l'artisanat région PACA  
M. Jean-Dominique FABRY, directeur territorial de Nice, représentant titulaire de l'Office français de l'immigration et de l'intégration  
Mme Élisabeth MERCIER, directrice des sécurités et directrice adjointe de cabinet  
M. Christian JEHL, directeur adjoint du SGC / référent préfecture  
M. Thierry BUIATTI, directeur de la réglementation de l'intégration et des migrations  
M. Sébastien MACÉ, chef du service systèmes d'information et de communication (SGC / SSIC)  
Mme Sylvie MOKTAR, chef du bureau de la communication interministérielle (cabinet)  
Mme Angélique BAHEUX, chef du bureau de la formation (SGC)  
Mme Sophie RICARD, chef du bureau des examens spécialisés (DRIM)  
Mme Muriel CARCUAC, chef du bureau de l'accès à la nationalité française (DRIM)

Étaient excusés :

Mme Françoise BARTOLI, représentant titulaire de l'Union départementale des associations familiales des Alpes-Maritimes  
Mme Hélène IZARD, délégué au défenseur des droits  
Mme Nadine BONO, adjointe au chef de bureau de la formation

### **Ordre du jour :**

1. Présentation de la démarche Qual-e-pref
2. Résultats des exigences qualité
3. Présentation des courriers et courriels type
4. Communication sur la mise en oeuvre du plan d'actions et information sur l'amélioration des services existants de la Préfecture des Alpes-Maritimes
5. Point sur l'activité du Centre d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT) permis de conduire de Grasse
6. Point sur les France services
7. Point sur la mise en place des points d'accueil numérique étrangers
8. Questions / réponses
9. Visite du centre opérationnel départemental (COD) entièrement rénové

### **Pièces jointes :**

- Annexe 1 – Feuille de présence
- Annexe 2 – Diaporama – Comité local des usagers du 24/11/2021
- Annexe 3 – Exemples de réponse à des réclamations-suggestions reçues par mail
- Annexe 4 – Présentation de courriers et courriels type – Exemples du bureau de l'accès à la nationalité française
- Annexe 5 – Note de présentation du CERT PC de la sous-préfecture de Grasse
- Annexe 6 – Communiqué de presse – Modalités d'accueil des ressortissants étrangers et modes de traitement des dossiers à la préfecture des Alpes-Maritimes 22/11/2021
- Annexe 7 – Présentation du centre opérationnel départemental

\*\*\*

En préambule, M. LOOS, secrétaire général, introduit la séance et commence par remercier l'ensemble des personnes présentes pour leur participation. Il rappelle l'importance accordée par la préfecture des Alpes-Maritimes aux démarches qualité se rapportant aux conditions d'accueil des usagers. Il propose d'effectuer un tour de table. La *feuille de présence* est jointe en *annexe 1*.

Il donne la parole à Mme LARUELLE, référent qualité.

Mme LARUELLE évoque l'engagement de la préfecture des Alpes-Maritimes dans des démarches qualité relatives à l'accueil des usagers depuis 2011. Après une labellisation Marianne en 2013 pour la préfecture et pour la sous-préfecture de Grasse, la préfecture a été labellisée Qualipref 2.0 en 2015. La sous-préfecture a pour sa part renouvelé son label Marianne en 2016.

Dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG), il a été mis fin en 2017 à l'ensemble des labels qualité du ministère de l'Intérieur.

En décembre 2018, le ministère de l'Intérieur a lancé un nouveau référentiel qualité : le référentiel Qual-e-pref. L'objectif du ministère est d'atteindre un taux de labellisation de 100 % des préfectures et des sous-préfectures dotées d'un Centre d'Expertise et de Ressources des Titres d'ici septembre 2022.

Mme LARUELLE annonce l'ordre du jour.

### 1. Présentation de la démarche Qual-e-pref

Le premier point est une présentation de la démarche Qual-e-pref.

Mme LARUELLE présente le module n° 1 obligatoire "Relation générale avec les usagers", ainsi que les sept modules métier au choix.

Mme LARUELLE précise les périmètres de labellisation retenus :

- Pour la préfecture des Alpes-Maritimes :

- Module n° 1 "Relation générale avec les usagers" (obligatoire)
- Module n° 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur"

- Pour la sous-préfecture de Grasse :

- Module n° 1 "Relation générale avec les usagers" (obligatoire)
- Module n° 2 "Délivrance de titres (hors titres étrangers)" (obligatoire si CERT)

Mme LARUELLE annonce les éléments de calendrier :

- Audit interne : fin janvier 2022
- Audit externe : fin mars 2022
- Labellisation : fin du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Mme LARUELLE passe en revue les nouveautés de Qual-e-pref par rapport à Qualipref 2.0.

Le *diaporama* projeté en séance est disponible en *annexe 2* (ci-joint).

### 2. Résultats des exigences qualité

Le second point porte sur les résultats des exigences qualité.

Mme LARUELLE passe en revue les indicateurs qualité du module 1 "Relation générale avec les usagers" (téléphonie, Internet et réseaux sociaux, courriers-courriels, réclamations-suggestions, délivrance de titres pour les usagers des Alpes-Maritimes).

Concernant la téléphonie, un serveur vocal non interactif a été activé depuis le 13 octobre 2021, avec pour objectif de délivrer une information de premier niveau permettant d'orienter les usagers.

Concernant les courriers-courriels, une nouvelle page "Contacts" a été mise en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2021 sur le site Internet des services de l'État. L'utilisateur a la possibilité de formuler une demande en choisissant parmi 38 thèmes pré-définis.

M. HUOT, directeur adjoint de la réglementation de l'intégration et des migrations, précise l'importance de cette page "Contacts" dont 13 thèmes sont directement reliés aux services étrangers. Les usagers doivent sélectionner le plus précisément possible le thème correspondant à leur situation. Il invite les membres du CLU à proposer des modifications sur les thèmes si besoin.

M. CRESCENZO demande si des usagers présentant des problèmes auditifs/cognitifs bénéficient d'un système adapté afin de formuler une demande.

M. LOOS confirme qu'il n'existe pour l'instant aucune démarche spécifique, mais que des actions sont éventuellement à mettre en place.

Mme LARUELLE passe à présent en revue les indicateurs qualité du module 2 "Délivrance de titres (hors titres étrangers)" et du module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur".

Un état chiffré détaillé de l'ensemble des indicateurs qualité sera adressé aux membres du CLU dès lors que nous aurons atteint un recul satisfaisant.

Mme LARUELLE présente les résultats des différentes enquêtes de satisfaction menées par la préfecture des Alpes-Maritimes au cours de l'année 2021 : une enquête de satisfaction sur site, une enquête de satisfaction sur les points d'accueil numérique, une campagne d'appels mystère et une campagne de courriels mystère.

De nombreux points positifs sont soulignés par les usagers.

M. LOOS souligne que le fait d'évoquer des points positifs ne veut pas dire qu'il ne faut pas les améliorer encore. Il mentionne d'ailleurs les travaux en cours au niveau de l'espace détente du hall d'accueil de la DRIM, ainsi qu'une réhabilitation complète de la salle Erignac en 2022.

Mme LARUELLE évoque les points d'amélioration remontés par les usagers.

Concernant la démarche de prise de rendez-vous et les délais d'obtention de rendez-vous, Nicolas HUOT précise que les usagers reçoivent désormais un sms pour retirer leur titre de séjour, ce qui améliore les délais.

M. HUOT souligne la mise en place du dispositif "Administration Numérique pour les Étrangers en France" (ANEF – demande de titre de séjour en ligne pour améliorer les conditions d'accueil des usagers étrangers qui sera présenté plus en détails.

Mme LARUELLE évoque les possibilités offertes aux usagers de transmettre des réclamations ou suggestions. Elle fait passer pour information quelques exemples de réponse à des réclamations-suggestions reçues (en *annexe 3* – ci-joint).

### 3. Présentation des courriers et courriels type

Mme LARUELLE transmet également pour information quelques exemples de courriers et courriels type en prenant l'exemple du bureau de l'accès à la nationalité française (ci-joint en *annexe 4*).

#### 4. Communication sur la mise en œuvre du plan d'actions et information sur l'amélioration des services existants de la préfecture des Alpes-Maritimes

Mme LARUELLE évoque le plan d'actions qui a été présenté et validé en comité de pilotage en date du 18 février 2021, après une phase d'auto-diagnostics réalisés avec l'ensemble des services de la préfecture des Alpes-Maritimes inclus dans le périmètre de labellisation.

Depuis les services travaillent à la mise en œuvre de ce plan d'actions avec comme objectif l'obtention du label Qual-e-pref.

Mme LARUELLE évoque les actions mises en œuvre afin d'améliorer les services existants (voir *diaporama en annexe 2, page 22*).

#### 5. Point sur l'activité du Centre d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT) permis de conduire de Grasse

Mme SHIMIZU, chef du CERT permis de conduire de Grasse présente l'activité du CERT.

Les points principaux sont repris dans une note de présentation en *annexe 5* ci-joint.

Concernant les demandes frauduleuses de titre, M. FIDEL, responsable FNATH 06, demande qui est mis en cause.

M. DELASSUS-DONIOL, secrétaire général de la sous-préfecture de Grasse, précise que ce sont les usagers qui falsifient les documents, et non les auto-écoles. L'administration est très vigilante. Le CERT est chargé de détecter la fraude et de la signaler.

Concernant le délai moyen de traitement d'un dossier, M. JULIENNE, représentant titulaire du Conseil national des professions de l'automobile, demande comment l'usager est informé que son dossier est incomplet et qu'il doit ajouter des pièces complémentaires à son dossier.

Mme SHIMIZU explique que l'usager reçoit un sms lui demandant de se connecter à l'ANTS, ainsi qu'un mail.

M. DELASSUS-DONIOL précise que le délai moyen est de 7 à 9 jours pour les usagers qui suivent bien la procédure. La non-réponse suite à une demande de pièces complémentaires est prise en compte dans le délai moyen de l'ANTS. Cela allonge considérablement les délais. En cas de problèmes techniques, les instructeurs ont pour mission de rappeler les usagers afin de faire avancer le dossier.

M. JULIENNE mentionne le fait que les usagers parfois ne reçoivent pas le mail de l'ANTS et demande s'il peut s'agir de spams.

M. DELASSUS-DONIOL estime que cela dépend de la configuration personnelle des boîtes mail de chaque usager.

Mme SHIMIZU répond que cela montre bien l'intérêt de démarcher les usagers en les appelant.

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes fait un aparté sur l'amélioration de la situation à la préfecture des Alpes-Maritimes concernant le traitement des dossiers "étrangers" depuis un an. Il ajoute qu'il y a cependant des choses à améliorer ; par exemple concernant les demandes de renouvellement de récépissé.

M. VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour, explique que désormais les dossiers incomplets sont renvoyés systématiquement. Le fait de devoir compléter un dossier alourdit l'instruction et donc les délais. En revanche, un dossier complet sera traité dans un délai plus rapide.

M. VERGNES-FELTZ ajoute que le dispositif "Administration Numérique pour les Étrangers en France" (ANEF) va permettre d'améliorer le système et d'offrir un échange très direct entre agent instructeur et usager.

M. BILLIEZ demande si des documents explicatifs existent concernant l'ANEF.

M. HUOT invite les usagers à se rendre sur la nouvelle rubrique dédiée du site Internet et précise que des communiqués de presse y sont publiés ("*Communiqué de presse – Modalités d'accueil des ressortissants étrangers et modes de traitement des dossiers à la préfecture des Alpes-Maritimes 22/11/2021*" en *annexe 6* ci-joint).

M. BILLIEZ rappelle que les dossiers de demande de naturalisation en cours de traitement remontent à fin 2017. Il a de plus en plus d'usagers souhaitant déposer une demande.

Mme HULIN, adjointe au chef de bureau de l'accès à la nationalité française, revient sur les demandes en cours de traitement qui sont désormais de janvier 2018.

M. HUOT ajoute que le secrétaire général a signé un plan d'action interne suite à un récent audit du ministère. Il s'agit d'une feuille de route avec des préconisations qui devraient permettre d'améliorer rapidement les délais de traitement.

## 6. Point sur les France services

Mme DECHELLE, chargée de mission cohésion territoriale à la direction des interventions et de la coordination de l'État, intervient pour présenter les France services qui ont vocation à aider les administrés les plus éloignés des services publics.

On assiste à un retour du service public au cœur du territoire. L'objectif est de proposer une France service par canton. Chaque usager devra pouvoir se rendre à une France service en moins de 30 minutes.

Le label France service apporte une garantie de qualité.

Le département des Alpes-Maritimes compte à ce jour 26 France services, dont 11 portées par le conseil départemental. À terme, 32 France services devraient être labellisées.

Les agents France services sont formés aux outils des organismes partenaires pour accompagner les usagers dans leurs démarches au quotidien.

Le département des Alpes-Maritimes compte 4 France services itinérantes.

M. FIDEL, responsable FNATH 06, demande s'il faut passer par Internet pour accéder à ce service ?

Mme DECHELLE explique qu'il s'agit de guichets physiques, où les usagers peuvent se rendre pour réaliser des démarches du quotidien (cartes grises, permis de conduire, déclarations d'impôts etc.).

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, demande si un étranger peut s'en servir ?

M. POISSON, directeur de la transformation numérique et de la relation usagers au sein du Conseil départemental des Alpes-Maritimes, précise qu'un étranger peut venir pour accéder à Internet s'il ne le peut pas de chez lui.

Mme DECHELLE confirme. Tout le monde peut venir, mais les France services n'ont pas vocation à aider pour déposer des demandes de titre de séjour.

Monsieur POISSON ajoute qu'il est important de mieux informer les usagers sur les France services.

M. STEPPEL, représentant de l'Association des maires et des présidents d'intercommunalité des Alpes-Maritimes, précise que les finances publiques travaillent également avec les France services notamment dans le cadre des déclarations de revenus.

M. CRESCENZO, représentant de l'Association des paralysés de France, s'interroge sur la philosophie des France services ? S'agit-il d'aider n'importe qui ?

Mme DECHELLE explique qu'il s'agit d'orienter l'utilisateur suivant sa demande en lui apportant de l'aide dans le cadre des démarches des partenaires.

### 7. Point sur la mise en place des points d'accueil numérique (PAN) "étrangers"

M. HUOT, directeur adjoint de la réglementation de l'intégration et des migrations, et M. VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour, font à présent le point sur la mise en place des PAN "étrangers" dans le cadre du dispositif "Administration Numérique pour les Étrangers en France" (ANEF).

M. VERGNES-FELTZ explique que nous sommes dans une phase de dématérialisation des procédures "étrangers".

L'ANEF est un nouveau portail permettant aux usagers étrangers de déposer des demandes relatives au séjour en ligne. Ce dispositif permet également de solliciter directement des pièces complémentaires. L'objectif est de réduire le flux en préfecture.

Jusqu'à aujourd'hui le dispositif ANEF était mis en place pour les étudiants étrangers, les passeports talents, les visiteurs, les demandes de duplicata et les demandes de changement de situation.

La contrepartie de cette nouvelle phase de dématérialisation est l'obligation qui en découle de devoir mettre en place un dispositif d'accompagnement pour ceux qui n'ont pas accès au numérique. Il s'agit du dispositif d'accompagnement "e-MERAUDE".



Le premier niveau de ce dispositif est le centre de contact citoyen (CCC) de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Le deuxième niveau est donc la mise en place des PAN "étrangers".

M. HUOT précise qu'il travaille actuellement sur l'amélioration de la signalétique au sein du CADAM et sur le recrutement d'agents en charge de l'animation des futurs PAN "étrangers".

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, demande si des interprètes sont prévus.

M. VERGNES-FELTZ répond par la négative en ajoutant qu'un tel besoin n'a pas été identifié.

M. HUOT ajoute que l'objectif est d'être en mesure de renseigner les usagers étrangers ayant des difficultés avec la dématérialisation. Quatre guichets équipés chacun de deux écrans seront construits d'ici la fin du premier semestre 2022. D'importants travaux sont prévus au niveau des locaux ; des recrutements sont en cours. Ces agents devront également être formés.

M. SAÛRET, représentant du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, demande des précisions sur la mise en place de deux écrans. Les échanges entre l'utilisateur et l'agent se feront-ils uniquement par voie numérique ou sera-t'il possible de dialoguer ?

M. VERGNES-FELTZ confirme que l'utilisateur et l'agent pourront échanger oralement.

M. SAÛRET évoque à nouveau le besoin d'interprètes.

M. HUOT répond que des consignes du ministère iront vraisemblablement en ce sens. Pour le moment, il est prévu une signalétique en plusieurs langues.

M. VERGNES-FELTZ précise que des services civiques assureront la mission d'animation des PAN et seront encadrés par un agent titulaire. L'utilisateur engagera ses démarches en son nom.

M. LOOS ajoute que l'utilisateur disposera d'un conseil adapté à sa démarche.

M. HUOT précise que l'utilisateur aura désormais trois dispositifs à son service : la page "Contacts" du site Internet des services de l'État, le dispositif ANEF, les PAN dans le cadre du dispositif "e-MERAUDE".

Une campagne de communication sera mise en place en ce sens notamment par le biais de communiqués de presse diffusés sur le site Internet.

## 8. Questions / réponses

M. LOOS et Mme LARUELLE demandent s'il y a des questions ou des commentaires.

Mme MENSAH, directrice adjointe de l'Office français de l'immigration et de l'intégration, souhaiterait de façon générale plus de liens avec les services étrangers de la préfecture, une information en temps réel.

M. HUOT et M. VERGNES-FELTZ prennent en compte cette demande.

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, demande s'il serait possible pour les membres du comité local des usagers de recevoir les documents projetés en séance.

Mme LARUELLE précise qu'un compte-rendu sera diffusé à l'issue.

M. LOOS conclut cette séance qui aura permis d'évoquer les forces et les faiblesses de la préfecture des Alpes-Maritimes.

Il remercie Mme LARUELLE pour cet important travail de réactivation du comité local des usagers.

Il est conscient de l'amélioration de la qualité de service que nous devons aux usagers. La démarche de labellisation Qual-e-pref est une étape importante en ce sens.

M. LOOS clôture cette première phase de réunion du comité local des usagers et invite ceux qui le souhaitent à se diriger vers le 11<sup>e</sup> étage de la tour Jean Moulin pour une présentation du centre opérationnel départemental (COD), entièrement rénové, par Mme NOVELLA, chef du service interministériel de défense et de protection civiles.

### 9. Visite du centre opérationnel départemental (COD) entièrement rénové

Le projet de modernisation du COD est né en 2016 après les intempéries du 3 octobre 2015 et a été lancé dans le cadre du retour d'expérience (RETEX) engagé collectivement.

Les travaux de réaménagement réalisés de mai à août 2021 ont permis de moderniser le site, le matériel et les outils mis à la disposition du préfet et de ses partenaires de gestion de crise.

Le COD, dirigé par le préfet, est stratégique dans la prise de décision en cas de gestion de crise.

Disposer d'un COD moderne et opérationnel est une nécessité dans les Alpes-Maritimes confrontées à quasi l'ensemble des risques naturels majeurs, aux risques industriels et sanitaires et à un niveau élevé de menace terroriste.

Un document de présentation du COD est joint en *annexe 7*.

Pour le préfet des Alpes-Maritimes,  
le secrétaire général

  
Pour le préfet,  
Le Secrétaire Général  
SG 4522  
**Philippe LOOS**