



# PRÉFET DE LA LOIRE- ATLANTIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Nantes, le 15 septembre 2023

Affaire suivie par Aurélie Madelin

### COMPTE-RENDU

#### à Mesdames, Messieurs les participants

**Objet : Comité local des usagers pour l'amélioration continue du 7 septembre 2023**

**PJ : Liste des participants, présentations**

#### Préambule

Pascal OTHEGUY, le Secrétaire général de la préfecture, ouvre la séance à 10h et remercie les participants de leur présence à ce Comité Local des Usagers pour l'Amélioration Continue (CLUAC).

Il rappelle les 4 objectifs de ce CLUAC :

- Permettre aux usagers de mieux comprendre le fonctionnement de l'administration territoriale de l'ÉTAT(ATE)
- Présenter le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu
- Aider les services de l'État à s'améliorer en prenant en compte les observations et les suggestions des usagers(exemple : l'année dernière, le CLU a demandé la traduction des accusés réception : c'est désormais le cas pour l'asile ou de simplifier les courriers : travail mené tout au long de l'année et inscrit dans une fiche procédure)
- Associer aux décisions locales les parties prenantes du périmètre de l'ATE (représentants des usagers, élus de proximité et agents) pour établir un plan d'actions centré sur l'amélioration de l'expérience des usagers et de la qualité de services.

Pascal Otheguy annonce que ce CLUAC est le dernier qu'il présidera et présente son successeur pour cette mission Marc Maklouf, sous préfet de Châteaubriant-Ancenis désigné récemment sous-préfet en charge des services publics en Loire-Atlantique.

Après un tour de table (Annexe 1 - liste des participants), il présente les deux démarches qualité : Qual-e-Pref et Services Publics +. (Annexe 2 - présentation du diaporama – p.03) et explique que ce CLUAC est désormais élargi à l'ensemble de l'administration territoriale de l'État (ATE) placée sous l'égide du préfet : préfecture + DDI (DDTM, DDETS et DDPP)

Il annonce l'ordre du jour (Annexe 2 : présentation du diaporama - p.04) et donne la parole à Mathieu Batard, directeur départemental des territoires et de la mer qui accueille ce CLUAC pour la première fois et présente les missions de sa direction (Annexe 2 - présentation du diaporama - p.04 à 08)

#### Nos résultats – A votre écoute pour progresser

Aurélie Madelin, chargée de mission modernisation et performance, référente Qualité au Secrétariat général commun départemental (SGCD), présente :

- les indicateurs des 2 démarches Services Publics + et Qual-e-Pref en précisant que la démarche SP + a vraiment pris de l'ampleur en 2023 et que les premiers résultats seront réellement visibles lors du prochain CLUAC
- le bilan annuel 2022 Qual-e-Pref disponible dans sa version complète sur le site [www.loire-atlantique.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.gouv.fr) (rubrique publications/ Nos démarches qualité / Qual-e-Pref / bilans annuels) :
  - les résultats (22 indicateurs : 14 au-dessus de la cible, 4 à la limite et 2 en dessous)
  - les 5 enquêtes de satisfaction
  - Le plan d'actions et les perspectives (Annexe 2 - présentation du diaporama - p.09 à 32)

## Échanges avec les membres du CLUAC

- **Lucie Gaune, diaconat Nantes** s'étonne du peu de fréquentation du Point d'accueil numérique de Nantes (PAN) alors même que celui-ci pourrait être utile pour les démarches étrangers.
  - **Patricia Dufour, cheffe de service relation usagers** précise que le PAN est réservé à l'accompagnement des démarches liées à l'ANTS (carte grise, permis de conduire, titres d'identité). Le nombre de 263 usagers correspond aux nombres de personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction. Il existe un PAN spécifiquement dédié aux étrangers pour leur démarche naturalisation et séjour.
  - **Guillaume Frouin, adjoint à la directrice des migrations et de l'immigration** explique la complexité à recruter des services civiques pour ces 2 PAN, la solution étant sans doute de communiquer plus sur ces recrutements.
  - **Maureen Le Guennic, cheffe du bureau du séjour**, explique que le centre contact citoyen - DGEF - Étrangers en France a également vocation à répondre aux questions liées au séjour, à la naturalisation, aux autorisations de travail... (NDLR : soit via le [formulaire de contact en ligne](#), soit au numéro 0806 001 620 /appel gratuit)
  - **Pascal Otheguy** ajoute que les agents titulaires sont affectés en priorité sur le traitement de dossiers en back office et qu'effectivement le besoin est criant de services civiques pour compléter la mission d'accueil.
- **Fabienne Proslie de l'AFOC 44** demande des précisions sur le service civique :
  - **Patricia Dufour** indique que le service civique n'est pas un stage, ni du bénévolat, ni même un emploi salarié, c'est un engagement volontaire pour une durée de 6 à 12 mois, ouvert à **tous les jeunes** de 16 à 25 ans, jusqu'à 30 ans en **situation de handicap**. Le service civique à la préfecture a pour mission d'accueillir, orienter et d'accompagner les usagers dans leurs démarches à l'utilisation des outils numériques.
  - **Pascal Otheguy** précise que la Loire-Atlantique est un territoire dynamique, très attractif, avec beaucoup de jeunes et nous avons un taux de chômage très faible de l'ordre de 5 %. On frôle quasi le plein emploi et la conséquence, comme beaucoup d'autres employeurs, c'est que nous avons des difficultés à recruter.

## La communication des services de l'État

Anne-Sophie Legros, adjointe à la cheffe du service régional de la communication interministérielle, présente la stratégie de communication des services de l'État (Annexe 2 - présentation du diaporama - p.33 à 42) et notamment les 3 canaux de communication (site Internet, relations presse et réseaux sociaux). Elle incite les associations à s'abonner aux réseaux sociaux des services de l'État (Facebook, Twitter, LinkedIn) et particulièrement au compte twitter qui permet d'avoir une information courte / rapide / fiable et en temps réel sur les services de l'État (notamment en situation de crise).

## Nos démarches administratives

**Les membres du CLUAC ont travaillé, en groupes, sur 7 cas pratiques de démarches administratives :** Cas n° 1 / Demande de la nationalité française ; cas n° 2 / Changer l'adresse du siège social de votre association, cas n° 3 / Obtention de renseignement pour un permis de construire ; cas n° 4 : Réglementation pour utiliser un drone (usager personnel) ; cas n° 5 / Suspension de permis de conduire ; cas n° 6 / Obtention de la carte professionnelle pour devenir chauffeur de taxi ; cas n°7 : Demande de renseignement en droit du travail.

L'ensemble des conclusions de ces groupes de travail est disponible en annexe 3 – conclusions des cas pratiques.

Ce Comité local des usagers pour l'amélioration continue s'est achevé par une visite de l'accueil de la DDTM à 12h30.

Pour le préfet et par délégation,  
Le secrétaire général

  
Pascal OTHEGUY