



**PRÉFÈTE  
DE L'OISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général  
Service de la coordination de l'action départementale**

Cendrine Bonmarchand  
Cheffe du pôle performance  
03 44 06 13 23

[cendrine.bonmarchand@oise.gouv.fr](mailto:cendrine.bonmarchand@oise.gouv.fr)

Beauvais, le 5 novembre 2021

## **Compte-rendu Comité local des usagers du 4 novembre 2021**

Étaient présents :

- Monsieur le Secrétaire général de la préfecture de l'Oise
- Madame Élisabeth Bouvart, Directrice pôle formalités – CCI
- Madame Aurélie Drobecq, Cheffe de service Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA) Oise-Somme-Aisne - Coallia
- Monsieur Asim Yaman, Délégué départemental APF France Handicap
- Monsieur Christophe Fyad, Directeur de la citoyenneté et des étrangers en France
- Madame Roxane Pavot, Cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle
- Madame Julie-Karine Malick, Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle
- Madame Léa Chivit, Cheffe du bureau des affaires juridiques et de l'urbanisme
- Madame Patricia Planchon, agent du pôle performance au service de la coordination de l'action départementale
- Madame Louise Durieux, stagiaire IRA
- Madame Cendrine Bonmarchand, Cheffe du pôle performance au service de la coordination de l'action départementale

Ce comité local des usagers s'est déroulé en deux temps :

- une visite de l'espace Europe,
- une réunion en salle sur les travaux en cours.

Lors de la visite de l'espace Europe, M. Fyad, appuyé de Mme Bonmarchand, fait état du parcours de l'utilisateur, du fonctionnement de l'accueil et des évolutions en cours au regard de la dématérialisation des demandes de titres étrangers.

Les membres du comité ont également disposé d'un temps personnel pour visiter des locaux.

### **1) Échange sur l'aménagement du hall de l'espace Europe**

Le retour des membres du CLU, suite à leur visite de l'espace Europe, est positif : Mme Bouvart observe que le hall de l'espace Europe rafraîchi est plus aéré ; M. Yaman a lui aussi constaté des évolutions positives avec notamment la prise en compte des précédentes remarques en matière d'adaptation aux handicaps.

Les membres du CLU ont pu émettre plusieurs remarques qui, pour certaines ont été prises en compte de suite, pour d'autres seront inscrites au plan d'action qualité :

- un meuble permettant de mettre à disposition des flyers, qui soit bien étudié et moderne, est indispensable à l'entrée ou près du guichet d'accueil général (inscription au plan d'actions qualité),
- un document est peu lisible sur le tableau d'affichage, à savoir celui relatif aux consignes à adopter en cas de feu et fumées toxiques > prévoir un document plus lisible (inscription au plan d'actions qualité),
- l'affiche relative à l'enquête de satisfaction usagers en cours avec mise à disposition d'un QR code était positionnée trop en hauteur. La hauteur conseillée est en effet de 1m10. (les affiches concernées ont été repositionnées),
- concernant l'installation des futurs PAN e-MERAUDE, il convient que leur disposition permette à un usager en fauteuil roulant de pouvoir y être reçu dans des conditions satisfaisantes : notamment que la personne puisse s'installer convenablement au poste de travail (recul nécessaire officiel de 1 m 40, peut être réduit à 1m20 dans certains cas si les conditions d'aisance sont assurées en fonction de la configuration des lieux), qu'elle puisse attrapper facilement les documents que lui fournira le médiateur numérique de l'autre côté de la vitre (inscription au plan d'actions qualité).
  - > il semble intéressant de garder le positionnement évoqué lors de la réunion espace Europe du 27/10/21, à savoir mettre les tables perpendiculairement au guichet d'accueil (confidentialité, plus proche du guichet pour les personnes en fauteuil), en reculant peut être les cloisons extérieures de 30 à 50 centimètres),
- dans les toilettes, le dérouleur est à déplacer : en effet la position du fauteuil roulant d'une personne handicapée ne lui permet pas, après translation, d'atteindre le dérouleur de papier toilette, celui-ci se retrouvant derrière le fauteuil roulant. Il convient que celui-ci soit placé légèrement au-dessus de la barre de translation (sans gêner l'utilisation de celle-ci) (inscription au plan d'actions qualité),
- dans les toilettes, la barre de translation pour les personnes en fauteuil roulant n'est pas correctement fixée (inscription au plan d'actions qualité).

M. le Secrétaire général appelle l'attention de ses services sur la mise à disposition des flyers : celle-ci doit être bien organisée, accessible, fonctionnelle avec des documents à jour et répondant aux besoins des usagers.

Au-delà de l'aspect fonctionnel de l'espace Europe, Mme Bouvart fait part que les partenaires ont besoin de contacts identifiés dans le cadre du déploiement e-MERAUDE pour jouer leur rôle d'accompagnateur pouvant aussi soulager les services de l'État.

Mme Drobecq quant à elle accueille avec une grande satisfaction la ré-ouverture d'un guichet d'accueil général ; elle est également rassurée de ce qui sera mis en place dans le cadre du déploiement des PAN e-MERAUDE notamment avec l'accompagnement par un médiateur numérique, après avoir craint que ne soient mises en place des bornes en libre service.

## **2) Présentation du plan de communication de la préfecture**

Comme visé dans le référentiel Qual-e-pref (engagement 20.3), le plan de communication de la préfecture et sa stratégie éditoriale doivent être évalués au moins un fois par an afin de répondre au mieux aux attentes des usagers ; ceux-ci doivent être présentés aux membres du Comité local des usagers pour observations et suggestions.

### Intervention de Mme Pavot :

Le plan de communication est construit sur une base trimestrielle.

Les moyens utilisés en termes de communication sont :

> le site internet de la préfecture <http://www.oise.gouv.fr> pour information au mois d'octobre il y a eu 100 000 connexions soit l'équivalent de 12 % de la population, ce taux étant monté jusqu'à 50 % par exemple au plus fort de la crise de la Covid-19.

Un travail important est fourni pour tenir à jour ce moyen de communication et le service en est remercié.

> les réseaux sociaux : - facebook (43 000 abonnés) ce qui est considérable  
- twitter (10 000 abonnés)  
- instagram (3 000 abonnés)

> la presse via des communiqués, des points presse et les réponses aux questions quotidiennes des médias.

La presse reste un vecteur important pour bien communiquer avec nos usagers notamment au travers les questions quotidiennes qu'elle pose et qui reflètent les attentes et les besoins de nos concitoyens.

Les sujets traités au travers cette communication sont majoritairement :

- les évolutions réglementaires et les orientations gouvernementales ; la communication institutionnelle,
- la promotion des appels à projet,
- les mesures prises dans l'Oise par l'État.

Tout ceci nécessite beaucoup d'adaptabilité en fonction de l'actualité et des besoins.

Le plan de communication pose donc trimestriellement les actions de communication programmées via ces différents supports et sur tous ces sujets, et y intègre dès que besoin les actions réactives (notamment à l'actualité). Ce sont par exemple des actions de communication permettant la mise en valeur d'un dispositif. À noter que dans le cadre de ce plan, les sous-préfectures et les directions départementales interministérielles (DDI) sont saisies et les événements majeurs qu'elles soulignent sont mis en valeur.

Ce plan est mis à jour autant que de besoin, ce qui nécessite un travail important.

Concernant la communication d'urgence en cas d'évènement majeur (gestion de crise), l'accent est mis sur la préparation (mise à jour de la documentation, préparation d'infographie, etc).

M. le Secrétaire général précise que la préfecture maîtrise la communication événementielle et la valorisation des politiques publiques, mais qu'elle reste attentive à la vraie question : « de quoi l'utilisateur a-t-il besoin ». Nous sommes en ce sens preneur de toute remarque.

Il n'y a pas de remarque particulière des membres qui soulignent l'important effort de communication engagé par la préfecture.

Mme Drobecq informe que les associations peuvent être un relai important dans le cadre des informations utiles à l'utilisateur, notamment via des campagnes d'affichage de documents pédagogiques dans leurs accueils.

### **3) Étude de l'arborescence du Serveur Vocal Interactif (SVI)**

Les membres du CLU ont été invités, préalablement à cette séance de travail, à consulter le serveur vocal interactif (SVI) via le 03.44.06.12.60 pour pouvoir émettre un avis.

Mme Bouvart a testé l'arborescence « immatriculation ». Elle trouve les informations claires et utiles pour l'utilisateur, même si le texte un peu long.

Les autres membres n'émettent pas de remarque.

Il est considéré que le serveur vocal interactif est un outil utile et plutôt bien construit pour l'utilisateur.

Mme Bonmarchand informe que des mises à jour sont faites régulièrement et que de nouvelles interviendront prochainement pour communiquer sur les modifications de nos modalités d'accueil suite au déploiement de l'Administration numérique des étrangers en France (ANEF) et la mise en place des PAN e-MERAUDE.

### **4) Avis sur la fiche de réclamation / suggestion révisée**

La fiche de réclamation/suggestion révisée pour rendre plus lisible la partie « réclamation/suggestion » (comme évoqué par l'auditeur interne Qual-e-pref le 21/09/21) avait été envoyée en document de travail.

Quelques remarques de forme ont été émises par les membres du CLU, celles-ci ont été intégrées.

Les membres du CLU ont validé cette nouvelle fiche.

Elle sera prochainement traduite en anglais (en recto de la fiche) et mise à disposition des usagers.

### **5) Avis sur la synthèse qualité 2020 à destination des usagers révisée**

La synthèse qualité 2020 à destination des usagers avait été validée par le présent CLU lors d'une précédente séance. Toutefois, suite à l'audit Qual-e-pref du 21/09/21 et une remarque de l'auditeur, celle-ci a été légèrement revue pour mieux faire apparaître et de façon plus lisible et plus synthétique les éléments issus du bilan qualité 2020.

Les membres du CLU ont validé cette nouvelle synthèse. Elle sera substituée à l'existante.

## Conclusion

Mme Chivit précise qu'une importante mise à jour du site internet est en cours par la Direction des collectivités locales et des élections (DCLE), et qu'à ce titre les rubriques concernant les élections et les dotations sont opérationnelles ; il reste en revanche un important travail sur les autres rubriques.

Mme Bouvart souligne que la CCI est prête à relayer des informations en la matière autant que de besoin. Elle fait état de l'évolution que va connaître la CCI en matière d'accueil des usagers en 2023.

Mme Bonmarchand fait un bilan de cette année de fonctionnement du CLU. La question est notamment posée sur la fréquence, le format et les sujets abordés. Mme Drobecq, Mme Bouvart, M. Yaman sont satisfaits du fonctionnement de cette instance qui permet effectivement de traiter de sujets importants pour les usagers.

En conclusion, M. le Secrétaire général souligne qu'au niveau des accueils physiques, 80 % de nos usagers sont des usagers étrangers. Il est donc essentiel que nous sachions les accompagner au mieux vers cette évolution que constitue l'ANEF.

D'autres sujets forts concernent aussi notre accueil des usagers, et notamment le droit à conduire : il s'agit d'une mission transférée à l'ANTS, mais les usagers n'ont pas bien assimilé cette évolution. Il est important que nous repensions notre communication en la matière.

Enfin, en ce qui concerne la satisfaction de nos usagers, il est constaté un allongement des délais d'obtention d'un rendez-vous en mairies équipées pour le dépôt des demandes de cartes nationales d'identité (CNI) et passeports. Si là encore la préfecture n'est pas le service instructeur, il convient de travailler avec les mairies pour traiter cette problématique : une réunion sera organisée avec elles en décembre.

Enfin M. le Secrétaire général remercie les membres pour leur travail et leur implication et pour les avancées faites pour les usagers. Une prochaine séance aura lieu en début d'année 2022.

Le Secrétaire général,

  
Sébastien LIME