

## Comité local des usagers du 25 octobre 2022

Un comité local des usagers (CLU) s'est réuni le mardi 25 octobre 2022 à la préfecture de l'Aisne, sous la présidence de monsieur le secrétaire général.

Les sites n'ont pas réalisé de visite du hall d'accueil avant le début de la réunion.

Les participants ont reçu un dossier documentaire comprenant :

- le tableau des indicateurs de pilotage Qual-e-pref 2021 ;
- l'enquête de satisfaction des usagers 2021 ;
- le bilan des réclamations 2021 ;
- le plan de communication élaboré par le pôle départemental de la communication interministérielle (PDCI) ;
- le référentiel Qual-e-pref mis à jour en février 2019.

Monsieur le secrétaire général remercie l'ensemble des participants en présentiel et en distanciel.

Étaient présents :

### — la Préfecture de l'Aisne

- M. NGOUOTO, secrétaire général
- M. IGNASZAK, président de la communauté d'agglomération de Chauny – Tergnier – La Fère
- M. BERTRAND, directeur général des services de la communauté de communes du Pays de la Serre
- M. MAIRE, référent de proximité de la direction départementale des territoires
- M. MVILONG, référent de proximité du secrétariat général commun départemental auprès de la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités et de la direction départementale de la protection des populations
- Mme ROUVROY, inspectrice des finances publiques de la direction départementale des finances publiques
- M. CAPELLE, chef du pôle immobilier et logistique au secrétariat général commun départemental de l'Aisne
- Mme RUBERT, médiatrice sociale au Centre information jeunesse
- Mme BACQ, coordinatrice Coallia
- Mme PIERRE, assistante de l'union départementale des associations familiales de l'Aisne
- M. MOREL, coordinateur du Clic Laonnois
- M. PERROT, président du FNATH Pays Chaunois, représentant des usagers de la santé
- M. SICARD, référent local de la Cimade
- Mme MENDES, déléguée du préfet dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville
- M. BAJEUX, directeur de la citoyenneté et de la légalité
- Mme DARNIS, chargée de communication au PDCI
- M. DO CARMO FERREIRA, adjoint au chef du bureau de la nationalité
- Mme GARBERI, adjointe à la directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial
- Mme BOURI, responsable qualité

### — la Sous-préfecture de Château-Thierry

- M. JACQUES, secrétaire général
- Mme DESCARPENTRIES, référente qualité

Étaient excusés :

- Mme CLOBOURSE, présidente de la communauté de communes du canton de Charly sur Marne
- Mme HIERNARD, directrice générale des services de la communauté de communes du canton de Charly sur Marne
- M. EUGENE, maire de Château-Thierry
- M. DEVRON, président du pôle d'équilibre territorial et rural de l'union des communautés de communes du sud de l'Aisne
- Mme VEZIEN, responsable Conseil régional antenne de Château-Thierry et de Soissons

### — la Sous-préfecture de Saint-Quentin

- M. JAUNY, secrétaire général adjoint

- Mme FOUCART, présidente de l'association de parents d'enfants inadaptés de Saint-Quentin
- Mme SEGARD, référente qualité

— **la Sous-préfecture de Soissons**

- M. POUILHE, référent qualité par intérim
- Mme LUCOT, maire-adjointe déléguée à l'état-civil et à l'administration générale de Ressons-le-Long
- Mme HUART, chargée sécurité des populations, manifestations et débits de boissons

— **la Sous-préfecture de Vervins**

- M. DENIVET, secrétaire général
- Mme JOSEPH, première adjointe au maire de Vervins
- M. CONTESSE, directeur général de la fondation Savart
- M. PREUX, président de la maison des entreprises de Thiérache et de la Serre
- Mme BOTTEAU, référente qualité

Monsieur le secrétaire général rappelle que le ministère de l'Intérieur envisage la labellisation Qual-e-pref de toutes les préfectures de France en 2022. Le département de l'Aisne est l'un des premiers à avoir été labellisé Qual-e-pref en 2019. Il ajoute que tous les sites du département connaissent un troisième audit, en novembre 2022, par l'organisme SOCOTEC. Dans ce cadre, nous réunissons cette instance du CLU commun de l'Aisne. De plus, nous sommes attachés à cet échange annuel avec les représentants des usagers afin d'améliorer nos process.

Monsieur le secrétaire général précise que cette réunion est la troisième convocation du CLU, le dernier s'étant tenu en septembre 2021. La réunion annuelle de cette instance traduit un engagement fort du référentiel Qual-e-pref, démarche qualité du ministère de l'Intérieur, qui encourage le recours aux téléprocédures en plaçant l'utilisateur au cœur de l'action publique.

Il indique que l'État initie plusieurs démarches visant à améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Il cite le programme Services publics + qui concerne l'ensemble des administrations territoriales de l'État. C'est la conjugaison de ces dispositifs qui amène le Gouvernement à revoir le périmètre des administrations concernées, et la méthode d'audit dont nous ferons l'objet à partir de 2024.

Finalement, la labellisation des sous-préfectures et de la préfecture depuis 2019 nous inscrit dans une démarche d'amélioration continue, d'où la volonté d'associer les autres partenaires pour construire des axes d'amélioration. À cela s'ajoutent les impératifs de transparence, qui nous conduisent à l'affichage trimestriel des résultats concernant les délais de remise de titres aux axonais.

En 2021, la préfecture a fonctionné au rythme de la crise du Covid19. Elle a été rythmée par des confinements, ou des périodes de reprise des contaminations avec une conséquence réelle sur la qualité de service rendu aux usagers. Monsieur le secrétaire général explique que le contexte actuel se traduit par :

- Le déploiement des espaces France Services (EFS) au plus près des territoires qui permettent l'accueil des usagers souhaitant être accompagnés dans la réalisation de leurs démarches administratives. On compte 24 structures labellisées France Services dans l'Aisne (contre 18 lors du dernier CLU).

Monsieur MOREL s'interroge sur l'implantation d'un EFS sur la commune de Marle. Monsieur le secrétaire général n'a pas connaissance d'un tel projet sur cette commune.

- L'explosion des délais de rendez-vous pour l'obtention d'une carte nationale d'identité (CNI) / passeport dans les mairies. Désormais, les délais baissent lentement mais dans certaines zones on observe encore des délais plus importants. À cet égard, le ministère de l'Intérieur veut accroître le nombre de communes équipées de dispositifs de recueil.

- Le déploiement d'une nouvelle démarche qualité au sein du réseau de l'administration territoriale de l'État (ATE), Services publics +, portée par la direction interministérielle de la transformation publique. Ce dispositif repose sur 9 engagements, dont l'éco-responsabilité qui est une nouveauté au regard des engagements Qual-e-pref. Il se concrétise par le principe de transparence à travers la création d'une plateforme nationale permettant à tout usager d'évaluer son expérience avec

l'administration, à charge pour celle-ci de lui apporter une réponse qui sera visible par tous en consultant cette plateforme nationale.

– la généralisation de l'administration numérique des étrangers en France (ANEF) d'ici 2023 dont le principe directeur est la dématérialisation des processus. Dans cette phase transitoire importante pour la préfecture, et si le calendrier est respecté, la quasi-totalité des démarches effectuées par les étrangers se feront de manière numérisée. Ce point est un grand changement pour nos services qui ont en charge la mission d'examen des titres de séjour avec un nœud gordien, les délais de rendez-vous pour venir déposer son dossier de titre de séjour. Depuis le début de l'année 2021, certaines démarches comme les passeports talent sont déjà entièrement dématérialisées.

M. MVILONG interroge monsieur le secrétaire général au sujet de cette dématérialisation des titres de séjour. Une réflexion a-t-elle été menée en amont, les populations concernées ne disposant pas toujours des outils numériques nécessaires. Il fait remarquer que très souvent, elles ne savent pas s'en servir.

Sur la question des outils numériques, monsieur le secrétaire général rappelle que la préfecture et les sous-préfectures sont dotées d'outils numériques pour aider et apporter un soutien aux usagers éprouvant des difficultés.

Ensuite, et M. SICARD le sait, les différentes associations qui accompagnent les publics étrangers ont fait un recours contre plusieurs préfectures au niveau national. Elles ont fait un recours contre le système mis en place de module de rendez-vous, qui est une forme de démarche dématérialisée d'obtention de rendez-vous.

Suite à cela, le dispositif a été conforté par le Conseil d'état<sup>1</sup> (CE). Il a jugé que l'État peut envisager une dématérialisation de la prise de rendez-vous mais l'accès aux services de l'État doit rester possible par d'autres modalités d'accompagnement. L'État doit mettre à la disposition des usagers d'autres moyens d'accès à ces services.

Pour ce qui concerne l'ANEF, il y a un dispositif de centralisation par une ligne téléphonique dédiée avec une aide à distance. S'ils n'y parviennent pas, les usagers peuvent se rendre aux points d'accueil numérique (PAN) au nombre de cinq dans le département, un dans chaque site. Dans ce cadre, s'il s'agit d'un problème d'usage à effectuer les démarches, ils auront un accompagnement. Dans le cas où la démarche est impossible, les usagers peuvent encore adresser leur dossier par voie postale recommandée. Le traitement ne se fera qu'à condition d'apporter la preuve qu'ont été effectuées les démarches antérieures. En l'absence de preuve, le dossier est renvoyé.

M. SICARD revient sur la question des rendez-vous, soulevée en 2021. Il explique que les plannings sont mis en ligne sur le site internet de façon aléatoire, le public est en grande difficulté et fait appel à la Cimade pour obtenir un rendez-vous. Il évoque la grande difficulté pour les personnes qui travaillent et dont les employeurs exigent une assurance, compte tenu du fait qu'il n'est pas possible de prendre rendez-vous dans un délai de 2 mois. Dans le cadre de la démarche qualité, il suggère d'envisager une autre approche des demandes de rendez-vous.

Il ajoute que la Cimade a précisé apprécier que les demandes exceptionnelles au séjour puissent se faire par courrier car cela évite de demander des rendez-vous complémentaires, et d'engorger la plateforme de rendez-vous.

Monsieur le secrétaire général rappelle que des rendez-vous sont encore octroyés à ce stade. Les créneaux sont proposés en fonction de notre capacité d'accueil. La proximité avec la région parisienne, où il est encore plus difficile d'obtenir un rendez-vous, rend la gestion de cette file d'attente numérique d'autant plus complexe.

M. BAJEUX explique que l'application ne traite pas les doublons. Il arrive qu'une personne prenne plusieurs rendez-vous. Il faut effectuer un tri manuel. Le temps de deux mois est effectif, et même si ce sont des délais longs pour l'Aisne, c'est très rapide pour d'autres départements. On détecte des fraudes à la domiciliation. Il faut faire attention aux adresses fictives. Plus on est rapides, plus on incite à la fraude. Sur le regroupement familial, on note une augmentation de 82 % en 2 ans, ce qui est exceptionnel. Il ne faut pas créer d'appels d'air d'autres départements. Il est vrai que la dématérialisation devrait nous aider, sur la difficulté de la prise de rendez-vous.

---

<sup>1</sup> Conseil d'État, décision n° 461694, 3 juin 2022

Monsieur le secrétaire général rappelle que pour les usagers qui ont un emploi, et dont le renouvellement du titre conditionne la poursuite de leur emploi, nous avons une boîte fonctionnelle dédiée et la pratique des rendez-vous exceptionnels est maintenue. Les usagers peuvent nous adresser une preuve écrite de l'employeur.

Enfin l'Aisne n'est pas un territoire qui délivre énormément de titres étrangers, environ 3 000 par an. Les moyens sont proportionnés en fonction des données indiquées.

M. MVILONG s'interroge sur la démarche de ce dispositif, tant il est vrai que si l'État décide de le mettre en place, il lui appartient de développer tous les éléments permettant aux services publics d'y accéder sans difficultés. Il imagine la situation d'un usager qui attaque l'État en mettant en branle le principe d'égalité, a-t-on suffisamment de points d'accueil pour couvrir le département.

Pour répondre à M. MVILONG, monsieur le secrétaire général rappelle cet avis du CE où il a examiné la question du respect de l'égalité devant le service public. Sur cette base, il a indiqué le processus pour respecter le principe d'égalité de traitement des usagers avec la nécessité d'orienter les usagers vers la dématérialisation du service public. Les usagers éprouvant des difficultés peuvent recourir à la hotline d'ANEF. Ensuite, ils peuvent être orientés vers les PAN. Enfin ils peuvent recourir à un envoi postal. Le principe d'accès au SP est respecté.

Madame RUBERT demande jusqu'à quel niveau peut-on accompagner les usagers, une fois cet espace d'accueil dématérialisé mis en place.

Monsieur le secrétaire général souligne que c'est un point qui doit faire l'objet d'une réflexion, celui du rôle des EFS dans l'accompagnement des étrangers. Les conseillers numériques peuvent accompagner un individu qui ne maîtrise pas l'outil numérique. Il faut peut-être envisager une formation minima sur l'utilisation de l'ANEF.

Monsieur SICARD interroge la préfecture sur le devenir des autorisations exceptionnelles au séjour. Monsieur le secrétaire général le remercie pour cette remarque. Il s'agit de la seule démarche qui ne fera pas l'objet d'une dématérialisation.

Ainsi toutes ces réformes conditionnent notre mode de fonctionnement interne. Elles impliquent une grande adaptabilité du service public et une vigilance croissante face au phénomène de fraude.

Monsieur le secrétaire général rappelle que le référentiel Qual-e-pref exige l'évaluation de la stratégie éditoriale lors de la tenue du CLU. Ainsi Madame DARNIS présente le plan de communication interministérielle (**annexe n° 1**) de la préfecture.

Le PDCI compte 3 agents, dont 2 apprentis en communication et graphisme. Il remplit plusieurs missions. Il relaie l'ensemble des actions territoriales du corps préfectoral, les manifestations, les communiqués de presse. Il assure un lien permanent avec les usagers, notamment via les réseaux sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram, et via le site internet départemental de l'État (IDE). Les agents prennent en charge la communication événementielle, comme les journées du patrimoine, la communication de crise comme la pénurie de carburant. Il faut relever des programmations le week-end. Il s'opère un traitement des messages privés et des appels, avec une redirection vers les services pour ne laisser aucun usager sans réponse. Madame DARNIS signale le masquage de certains commentaires injurieux, et une grande veille pour garder le lien.

Pour ce faire, le PDCI a de nombreux interlocuteurs chargés de communication dans chaque service de l'État (gendarmerie, police...).

En 2021, ce sont 110 communiqués de presse, 230 demandes de journalistes, 821 publications Facebook et Twitter. Madame DARNIS précise qu'à la date d'aujourd'hui, on compte 43 communiqués de presse, 146 demandes de journalistes et 607 publications Facebook et Twitter.

Les relations avec les médias occupent une part importante, le PDCI étant leur seul interlocuteur. Elle rappelle le travail avec les journaux locaux que sont l'Union et l'Aisne nouvelle, et le travail avec les radios comme Echo FM et France Bleu, les reportages avec France 3 Picardie et France 3 Hauts-de-France.

En période de crise, la communication s'intensifie. La crise sanitaire a donné lieu à de nombreux communiqués de presse. Le PDCI est un relais d'information gouvernementale pour les usagers donc les communiqués nationaux sont diffusés. Madame DARNIS explique qu'il est parfois difficile de maintenir en évidence, sur la page première, les informations les plus utiles pour les usagers, ce qui

peut les amener à chercher l'information dans le cadre des démarches administratives. Elle rappelle qu'il existe une vraie réflexion au niveau national, avec des réunions mensuelles, pour refondre les sites IDE afin que ce soit plus fluide, plus moderne et plus facile. Le projet est annoncé pour début de l'année 2023.

Enfin, lors de la crise ukrainienne et pour organiser l'accueil des Ukrainiens, le PDCI a mis en place des outils pour recueillir les demandes de logement des personnes privées volontaires. Ainsi il peut être amené à faciliter certaines démarches compliquées.

Monsieur le secrétaire général donne la parole aux sous-préfectures.

#### **– La sous-préfecture de Saint-Quentin**

Monsieur JAUNY explique que lors de l'audit intermédiaire, et suite aux différents constats de l'enquête de satisfaction, quelques points saillants sont relevés au sujet de l'accueil.

La mise en place des mesures sanitaires s'est accompagnée d'une suppression de l'espace d'accueil, soit un usager à la fois. C'est un point relevé par les usagers, donc il a été travaillé. Mais nos services se sont aperçus que les usagers ont soutenu la confidentialité qui a été possible depuis cette organisation.

Un axe de travail identifié est celui du renforcement de l'accompagnement par les 2 volontaires en service civique, pour faciliter la prise de rendez-vous. On observe depuis une réduction des délais d'attente en sous-préfecture, sujet qui sera évoqué lors de l'audit de renouvellement.

Sur les autres actions issues du CLU, et de l'enquête de satisfaction, toutes les actions ont été prises en compte : amélioration de l'identification des agents et leur mission, orientation vers les services d'accueil physique et téléphonique.

Monsieur JAUNY signale que parmi les nouvelles difficultés sur lesquelles les services de la sous-préfecture vont travailler, on retrouve l'amélioration de la ligne téléphonique pour la mission départementale. Un travail est mené en lien avec le bureau des droits à conduire, il y a notamment un vrai suivi sur l'ensemble des appels.

L'APEI de Saint-Quentin, élue de la commune de Sommette-Eaucourt, évoque les très bonnes relations avec les services de Saint-Quentin.

#### **– La sous-préfecture de Soissons**

Monsieur POUILHE évoque la question de l'accueil du public en situation de handicap au PAN. Il relève une amélioration, l'accueil du public se fait dans le hall, au rez-de-chaussée. Les tables sont adaptées au public à mobilité réduite. Il y a un double poste qui permet d'avoir une aide en toute confidentialité car un volontaire en service civique reçoit les usagers sur rendez-vous. Les locaux sont relativement vastes avec une salle d'attente.

Un autre point saillant est celui de la prise en compte des personnes en difficulté. La prise de rendez-vous est un mode de fonctionnement maintenu depuis la crise sanitaire, et c'est peut-être ce point qui peut susciter un sentiment de devoir attendre un rendez-vous qui ne leur correspond pas en termes de délai. Dans l'absolu, Monsieur POUILHE signale que les prises de rendez-vous ne sont pas trop longues (48 heures).

Il évoque la salle de réunion située au premier étage, en ce que le seul espace de confidentialité situé au rez-de-chaussée est occupé par les commissions médicales.

L'autre difficulté rencontrée ces derniers mois est le renouvellement du volontaire en service civique au PAN. La sous-préfecture a de moins en moins de candidature pour assumer cette mission.

Les publics fragiles qui nous sollicitent réalisent essentiellement des démarches concernant les certificats d'immatriculation de véhicules, et les renouvellements de permis de conduire. Enfin, et en lien avec la ville de Soissons, la sous-préfecture a organisé le pré-enregistrement pour les demandes de CNI afin d'améliorer les délais d'accueil cet été.

#### **– La sous-préfecture de Vervins**

Monsieur DENIVET souligne un progrès notable sur le suivi des tutorat et formation depuis l'année écoulée, concrétisé par des tableaux. Au niveau du téléphone, dans le cadre de l'EFS, il y a un flux téléphonique important nécessitant des réponses longues donc certains usagers restent sans réponse lors d'un double appel. C'est un sujet en cours de réflexion avec les services du pôle numérique.

La fréquentation est en augmentation. Au regard du flux d'accueil, il existe un deuxième PAN mis à la disposition du volontaire en service civique. Pour respecter le critère de la confidentialité, un travail a été mené pour que ce soit plus ergonomique au niveau de l'accueil.

Enfin M. DENIVET rappelle que la priorité de la sous-préfecture est l'accueil, notamment par l'EFS. Le prix Afnor 2021 a été renouvelé en 2022. Les pistes de progrès identifiées sont l'amélioration de l'interface internet, même si nous sommes limités par l'organisation ministérielle. La borne de satisfaction présente un taux de satisfaction de 98 %.

#### **– La sous-préfecture de Château-Thierry**

Monsieur JACQUES rappelle que la mission accueil a été renforcée par l'apport d'un agent de catégorie C, pour superviser le rôle du volontaire en service civique. La fréquentation de l'accueil est de 2 564 usagers en 2021. Sur cette tendance, et au regard des chiffres actuels, la sous-préfecture projette plus de 3 000 usagers accueillis en 2022.

La fréquentation du PAN augmente également. Au 30 septembre 2022, on compte 764 usagers reçus contre 593 en 2021.

En 2021, 56,2 % des usagers se sont déplacés directement à la sous-préfecture et 25 % nous ont contacté par téléphone.

La satisfaction globale des usagers reçus au PAN passe de 73 % en 2021 à 91 % en 2022.

La satisfaction des usagers par rapport au délai d'attente passe de 77 % en 2021 à 96 % en 2022.

Monsieur JACQUES évoque quelques points d'attention concernant les conditions de confidentialité, 60 % de satisfaction en 2021 et 88,6 % en 2022. Ce point s'inscrit dans le cadre du projet de rénovation de l'accueil de la sous-préfecture, qui candidate à des appels à projets. L'autre point d'amélioration identifié est la question des horaires d'ouverture du PAN, dont la satisfaction passe de 46,7 % en 2021 à 70,5 % en 2022.

#### **— La préfecture de l'Aisne**

Le secrétaire général évoque certains indicateurs de pilotage suivis dans le cadre de la démarche Qual-e-pref :

– Le taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés après la demande des services est satisfaisant. Au total, ce sont 633 mises à jour sur 689 effectuées dans les délais impartis.

– Le taux de réponses aux demandes d'information par courrier et courriel dépassent les cibles en 2021. On compte 546 courriels de demandes d'information générale traités sous 5 jours ouvrés par nos services, sur un total de 570. Ce sont 41 courriers de demandes d'information générale, sur un total de 43, traités sous 10 jours ouvrés par nos services.

– Le taux d'appels aboutis a connu une chute importante en raison de la saturation de nos lignes de standard téléphonique en lien avec les annonces gouvernementales durant la crise sanitaire. La situation s'est progressivement assainie depuis le troisième trimestre pour revenir à un niveau d'avant-crise, 98 % au dernier trimestre de l'année 2021.

Le secrétaire général revient sur quelques points saillants de l'enquête de satisfaction de 2021.

Les principaux canaux de contact utilisés par les usagers qui ont répondu à l'enquête sont le téléphone, le déplacement physique et le site IDE. Les principales sollicitations concernent les titres de séjour, le PAN puis les demandes de conseil aux collectivités territoriales.

Les points forts soulignés par les usagers sont l'accessibilité de nos services aux personnes en situation de handicap et aux personnes en difficultés (taux de satisfaction de 100 % et 98 %).

Certains usagers signalent la difficulté de prendre rendez-vous sur internet, concernant la délivrance de titres de séjour.

Les propositions d'amélioration suivantes ont été recueillies :

- faciliter l'ergonomie du site internet, développer les informations dans les rubriques ;
- accroître l'espace d'accueil du hall de la préfecture ;
- faciliter le stationnement ;
- signaler l'ensemble des équipements mis à disposition dans le hall sur le site internet ;
- la présence d'un monnayeur est indispensable.

Monsieur le secrétaire général explique que nos services sont conscients, et espèrent que la dématérialisation répondra efficacement à la question de la prise de rendez-vous. Il donne la parole à Monsieur CAPELLE.

Dans le cadre de notre plan d'amélioration, Monsieur CAPELLE présente le projet Picto Access en cours de déploiement par le ministère de l'Intérieur. Cette démarche d'amélioration de l'accueil des usagers est une vraie solution innovante pour répondre aux demandes récurrentes du CLU, à savoir l'accueil des personnes en situation de handicap. Concrètement, il s'agit de mettre à la disposition des usagers des pictogrammes, doublés de lettres et couleurs. Ces codes donnent des indications aux usagers sur l'accessibilité des services.

Le déploiement de cette solution expérimentale, dont la région des Hauts-de-France est pionnière, s'opère en 3 étapes. Il est procédé à un diagnostic dans les sites de l'État, Préfecture et DDT de l'Aisne en l'occurrence. De ce diagnostic, il découle un bilan relatif à l'état de l'accueil des usagers en difficultés, et des points d'amélioration. Suite à cela, intervient une phase d'installation (signalétique par les pictogrammes) ou de travaux pour permettre un meilleur accueil (par exemple, une borne malentendante). L'information serait ensuite directement relayée sur différents canaux de contact, par téléphone, sur le site internet, et également sur les pages Google. À terme, le ministère de l'Intérieur réfléchit à une plateforme à destination des usagers pour faire des remontées à l'administration.

Le déploiement de cette solution s'accompagne d'un volet formation pour le public malentendant. Madame ROUVROY s'interroge sur le calendrier futur du déploiement de Picto Access aux autres administrations comme la DDFIP. C'est un point méconnu à ce stade du déploiement de la solution. Monsieur le secrétaire général remercie le secrétariat général commun départemental pour le suivi de cette démarche.

Enfin Monsieur BERTRAND précise que les communes peuvent déposer les demandes de subvention sur la plateforme de la préfecture. Il y a un problème concernant la distillation des dossiers. Il y a une obligation de transférer l'ensemble des pièces et notamment les factures. Or il explique que le système de mail de la préfecture impose une limite maximale de 4 Méga. Il demande que l'appli utilisé pour les demandes de subvention soit utilisé en retour pour déposer des fichiers lourds de copie de facture, pour avoir un outil bien utilisé par les secrétaires de mairie.

Monsieur le secrétaire général interroge madame GARBERI. Ce point doit être l'objet d'une réflexion, avec consigne similaire adressée aux communes.

Les participants n'ont pas d'autre remarque. Monsieur le secrétaire général reconnaît que les points saillants pour la préfecture sont la demande de rendez-vous et la vigilance quant aux situations particulières de renouvellement de titre de séjour.

Il remercie l'ensemble des participants, et rappelle que la prochaine étape est la finalisation du plan d'actions suite au CLU. Il clôt la séance.

