

**Comité Local des Usagers**  
**Compte rendu de la séance du**  
**12 juin 2014 à 09h30**  
**(Salle Georges DUBRET - 12 quai de Gesvres - 75004 Paris)**

**Assistaient à cette réunion :**

**\* au titre de la direction de la police générale de la préfecture de police (DPG) :**

M. Cyrille MAILLET, Directeur

Mme Anne BROSSEAU, Sous-directrice de la citoyenneté et des libertés publiques

Mme Sylvie CALVES, Adjointe au Sous-directeur de l'administration des étrangers

Mme Michèle BAMEUL, Directrice de cabinet

M. Matthieu BLET, Chef du 3<sup>ème</sup> bureau (certificats d'immatriculation)

M. François MAHABIR-PARSAD, Chef du 7<sup>ème</sup> bureau (CRE, dépôts groupés)

M. Aurélien PRUDON, Chargé de mission accueil et qualité de service (cabinet DPG)

Mme Sandrine GIRAUDEAU, Contrôleur de gestion (cabinet DPG)

Mme Christine MOORGHEN, Chargée de mission Qualipref à la SDAE (cabinet DPG)

M. Chris KATOUMOUKO-SAKALA, Attaché stagiaire (cabinet DPG)

**\* au titre des représentants des collectivités territoriales et des administrations :**

M. Pascal CHRETIEN, direction des usagers, des citoyens et des territoires de la Ville de Paris

Mme Rola KHAIRALLAH, directrice adjointe de l'accompagnement des publics en mobilité de la Cité universitaire et internationale de Paris

**\* au titre des associations de consommateurs ou représentants d'usagers :**

M. Bruno CHAVIALLE, Administrateur de l'Union Départementale des Associations Familiales de Paris (UDAF)

Mme Ferroudjia IBAZATENE, Responsable du service d'assistance sociale et administrative de l'association France Terre d'Asile

**\* au titre des Associations de professionnels :**

M. Gérald BOHELAY, Membre associé de la CCI de Paris

**\* personnalités qualifiées :**

M. Philippe DUCOIN, Manager visa et immigration, Entreprise Schlumberger

Mme Maryline POULAIN, Représentante des sans-papiers, UD CGT75

Mme Sabrina BENIR, Juriste

Mme Martine DOUCOURE, Membre du bureau exécutif chargée des questions d'immigration et de régularisation du séjour, MRAP

**\* n'ont pu participer à cette séance :**

M. François CHAUVIN, Sous-directeur de l'administration des étrangers

M. ROHON, MDPH de Paris

M. NEKKAB, Comité départemental de la délégation départementale des paralysés de France

Mme DIAZ-HAMELIN, UFC-Que Choisir

\*\*\*\*\*

Monsieur Cyrille MAILLET, Directeur de la police générale ouvre la séance en remerciant tout d'abord les participants de leur présence. La composition du comité local des usagers de la direction a été élargie à deux nouveaux membres : Madame DOUCOURE en tant que représentante du MRAP et Madame BENIR en tant que personnalité qualifiée. Le directeur fait ensuite un rappel des missions du CLU et de l'activité de la direction. Le Directeur de la police générale précise que la mise en place du CLU s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de service rendu aux usagers dans laquelle s'est engagée la direction avec pour objectif la labellisation de toute la direction en 2015.

La réunion se déroule conformément à l'ordre du jour et à l'aide du power point ci-joint :

- Une première partie consacrée à la présentation du bilan de l'activité de la direction en 2013, du bilan du déploiement de la démarche QUALIPREF2 en 2013, des principales réclamations et suggestions en 2013 et du calendrier de la mise en œuvre de la démarche QUALIPREF2 en 2014.
- Une deuxième partie consacrée à la présentation du nouveau site internet de la préfecture de police tenant compte des engagements relatifs à QUALIPREF2.
- Une dernière partie consacrée à la présentation de la nouvelle plateforme téléphonique pour l'administration des étrangers et à la présentation du projet de transfert du 3<sup>ème</sup> bureau dans le XIII<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

➤ **Présentation du bilan de l'activité de la direction en 2013, de la mise en œuvre de QUALIPREF2 en 2013 et du calendrier Qualipref2 en 2014**

La Directrice de cabinet souligne l'augmentation de 3% du nombre de titres délivrés en 2013 par rapport à 2012 (749 000 en 2012 et 776 000 en 2013).

Elle observe par ailleurs une stabilisation du nombre d'utilisateurs reçus, soit 1,8 millions dont la moitié concerne les CNI-passeports.

La première phase de la mise en œuvre de la démarche QUALIPREF2 à la Direction de la Police Générale en 2013/2014 qui a consacré la labellisation de tous sites prévus a fait ressortir quelques points forts notamment, l'implication de tout le personnel, la lutte contre la fraude, le suivi et l'analyse des courriers et courriels relatifs aux réclamations et demandes d'informations. Des pistes de progrès ont été identifiées, notamment dans la formalisation des plans d'action, la formation des agents par service à la lutte contre la fraude, l'évolution de la fiche tutorat et la liste des documents diffusés au public.

La seconde phase pour les audits de labellisation des autres bureaux des deux sous-directions est programmée dans la période 2014/2015.

Le Directeur de la police générale précise que QUALIPREF2 est une démarche globale au sein de la direction dans la mesure où tous les bureaux seront labellisés à terme.

Le traitement des réclamations et suggestions formulées par les utilisateurs en 2013 concernant les 1<sup>er</sup>, 3<sup>ème</sup>, 6<sup>ème</sup>, 7<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup> bureaux : celui-ci fait ressortir de manière globale une satisfaction des conditions d'accueil au sein de la Direction de la Police Générale. Les utilisateurs qui se sont exprimés apprécient particulièrement la courtoisie, l'efficacité, la compétence et la disponibilité des agents. Ils soulignent en revanche, l'absence de confidentialité dans certains espaces d'accueil et font remarquer des délais d'attente et de traitement de dossiers trop longs. Le Directeur de la police générale est conscient de ces difficultés et précise que des mesures correctrices sont déjà engagées dans certains cas, notamment l'installation de cloisons de séparation et la pose de ligne de confidentialité.

➤ **Présentation du nouveau site Internet de la préfecture de police**

Il est rappelé que la mise en œuvre de ce nouveau site répond aux exigences de QUALIPREF2 notamment en matière de prise de rendez-vous, des indicateurs de suivi des mises à jour ainsi que la publication des résultats des enquêtes de satisfaction et du compte rendu du CLU.

➤ **Présentation de la plate forme téléphonique pour la SDAE**

Le chef du 7<sup>ème</sup> bureau fait la présentation du nouveau standard téléphonique pour la SDAE qui est entré en service depuis le 26 mai 2014. A partir d'un numéro unique (**01 56 95 26 80**) les usagers peuvent à la fois obtenir des informations relatives à l'obtention de titres de séjour et, prendre rendez-vous en vue de déposer leur demande.

➤ **Présentation de la nouvelle implantation du bureau des certificats d'immatriculation**

Le chef du 3<sup>ème</sup> bureau présente à son tour le nouvel espace d'accueil de la rue Charcot (XIII<sup>ème</sup> arrondissement de Paris) qui entrera en service d'ici novembre 2014. Toute l'activité du bureau des certificats d'immatriculation y sera consacrée et un système de prise de rendez-vous via le site de la préfecture de police sera mis en place.

Les échanges ont par ailleurs porté sur les points suivants :

- **Les informations sur le site de la préfecture de police**

Madame IZABATENE de l'association France Terre d'Asile demande si les informations du site de la préfecture de police peuvent être traduites en d'autres langues.

Le Directeur de la police générale précise que cette problématique ne relève pas de la compétence de la préfecture de police mais du Ministère de l'Intérieur, une certification juridique étant nécessaire.

- **La formation des agents d'accueil**

Madame POULAIN appelle l'attention d'une part sur la sensibilisation des agents à la lutte contre la fraude et d'autre part sur la nécessité d'assurer une formation concernant le droit

des étrangers, sur sa complexité et sa nécessaire évolution. Le directeur précise que la direction s'est engagée dans une procédure de fiabilisation des procédures et de sécurisation des titres délivrés. Cette démarche s'inscrit également dans le respect des engagements du référentiel QUALIPREF 2.

Le Directeur de la police générale rappelle qu'en 2012, 300 interpellations relatives à la fraude ont eu lieu aux guichets de la Direction de Police Générale. S'agissant de la formation des agents, le Directeur de la police générale reconnaît la complexité des thématiques juridiques à laquelle sont confrontés les agents d'accueil. Il précise également que la direction est engagée dans une dynamique de formation des agents.

Madame KHAIRALLAH de la Cité Universitaire et Internationale ajoute que les agents du 6<sup>ème</sup> bureau sont engagés dans une formation sur l'accueil du public étranger avec les chercheurs liés à son institution, formation comportant un volet socio-culturel.

Le Directeur de la police générale salue cette initiative et indique que celle-ci pourra être étendue aux autres agents d'autres bureaux de la direction.

- **La liste des pièces à fournir**

L'attention de la direction est également attirée sur la liste des pièces à fournir qui est variable selon le CRE. La représentante des sans papiers soutient en effet que certains documents réclamés aux demandeurs de titres sont souvent caduques, ou ont déjà été fournis dans le dossier. Aussi, pour une même procédure, un document accepté dans un centre, est déclaré irrecevable dans un autre.

Le Directeur de la police générale rappelle que la démarche QUALIPREF est destinée à combler toutes ces difficultés. Un travail d'ingénierie est engagé notamment à la SDAE en vue de l'harmonisation des procédures.

- **L'installation d'une borne internet pour la prise de rendez-vous**

Madame BENIR propose la mise en place d'une borne interactive avec présence d'un agent pour aider les usagers à prendre rendez-vous. Ce système de prise de rendez-vous a été mis en place au centre de réception des étudiants étrangers. Néanmoins, sa généralisation ne peut être envisagée du fait des coûts élevés de fonctionnement et des effectifs à prévoir.

Enfin, les autres questions hors champ QUALIPREF feront l'objet sur proposition du

directeur de la police générale d'une rencontre dans le cadre des relations professionnelles métiers.

L'Ordre du jour étant épuisé, le Directeur de la police générale remercie les participants pour leur implication.

Le Directeur de la police générale

M. Cyrille Maillet