

Comité Local des Usagers

Compte rendu de la séance du

2 juin 2015 à 09h30

(Salle E.DUBENT – Place Louis Lépine - 75004 Paris)

Assistaient à cette réunion :

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

Mme Michèle BAMEUL, Directrice de cabinet

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

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

M Sylvain MARY, chef du département des ressources et de la modernisation

Mme Béatrice CARRIERE, Chef du 2^{ème} bureau

M Christophe BESSE, Chef du 6^{ème} bureau

M François MAHABIR-PARSAD, Chef du 7^{ème} bureau

Mme Monique SALMON VION, adjointe au chef du 3^{ème} bureau

Mme Hélène BURGAUD, Adjointe au chef du 7^{ème} bureau

Mme Valérie BELLAOUAR, Chargée de mission cellule QUALIPREF 2^{ème} bureau

Mme Laure DESRIERS, chef de la cellule du contentieux, des recours et de la correspondance 5^{ème} bureau

M. Aurélien PRUDON, Chargé de mission accueil et qualité de service

M Stéphane HERRING, Chargé de mission accueil et qualité de service

Mme Joelle JARNY, contrôleur de gestion

Mme Parnathi MOUTOUVIRIN, stagiaire 5^{ème} bureau

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

M Jean-Paul BRANDELA, directeur adjoint de la direction de la démocratie, des citoyens et des territoires

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

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

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

M Cyril GEIGER, 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

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

M François CHAUVIN, Sous-directeur de la sous-direction de l'administration des étrangers

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

Mme Madeleine DIAZ-HAMELIN, responsable communication UFC Que choisir Paris-Est

M François ROHON, maison départementale des personnes handicapées

M le représentant du centre national des professionnels de l'automobile

Mme Michèle BAMEUL, directrice du cabinet du directeur de la police générale, ouvre la séance et leur demande de bien vouloir excuser l'absence de monsieur Cyrille

MAILLET, directeur de la direction de la police générale, retenu par ailleurs.

La réunion se déroule conformément à l'ordre du jour et à l'aide du support de présentation joint.

Présentation du bilan de l'activité de la direction en 2014 et sur les quatre premiers mois de l'année 2015

La directrice de cabinet souligne le caractère toujours aussi soutenu de l'activité de la direction tant en nombre de visites (1,8 millions de personnes reçues en 2014) que de titres délivrés. Cette fréquentation conséquente des services de la direction s'est notamment manifestée à la sous-direction de l'administration des étrangers par une augmentation des visites et du nombre de titres délivrés (+3%) après trois années consécutives de baisse. La baisse du nombre de visiteurs et de titres délivrés au centre de réception des étudiants étrangers observées entre 2013 et 2014 s'explique par la mise en place du titre pluriannuel et par la hausse des délivrances d'autorisations provisoire de séjour. La sous-directrice de la sous-direction de la citoyenneté et des libertés publique précise que l'augmentation des visites aux naturalisations s'explique quant à elle par la prise en compte dans l'outil statistique des personnes reçues à l'occasion des entretiens réglementaires et des cérémonies de naturalisation.

Bilan des démarches de labellisation au titre de QUALIPREF 2 en 2014

La directrice de cabinet rappelle aux participants les modalités de déploiement de la démarche qualité à la direction de la police générale. Compte tenu du volume de public annuel reçu et du caractère multi-sites de la direction, l'orientation retenue a été un déploiement séquencé en plusieurs phases. En 2013, 20% de l'activité de la direction entrait dans la démarche qualité et en 2014, 98% de ses activités ont été labellisées à l'exception des polices administratives spéciales et du service en charge de l'éloignement.

Les principaux chantiers au cours de cette année 2014 ont été l'intégration dans la démarche qualité des centres de réceptions d'étrangers, des salles de gestion à Cité, des antennes de police et du bureau des permis de conduire. La diffusion et l'adhésion des agents à la démarche qualité quel que soit le niveau hiérarchique a constitué le fil conducteur du déploiement de la démarche qualité.

Un retour est effectué au sujet des constats exprimés par les auditeurs AFNOR à l'occasion des audits de la fin d'année 2014.

Parmi les points forts, on notera :

- la reconnaissance des métiers liés à l'accueil
- le pilotage de la démarche au niveau de la direction, des sous-directions et des bureaux
- la lutte contre la fraude
- le traitement de la correspondance
- le développement des dispositifs de prise de rendez vous.

Les chantiers d'amélioration en 2014

Les chantiers d'amélioration réalisés en 2014 concernent principalement l'accueil physique, l'accueil téléphonique, le site Internet et le traitement de la correspondance

➤ *L'accueil physique*

La principale amélioration a concerné en 2014 le bureau des cartes grises. Ce service était installé depuis 1966 à la caserne Cité et a déménagé dans le 13^{ème} arrondissement rue Charcot depuis fin octobre 2014. Ce site présente l'avantage d'être à proximité des moyens de transports en commun et d'être accessible aux personnes à mobilité réduite. Mme BROSSEAU, sous-directrice de la sous-direction de la citoyenneté et des libertés publiques souligne que ce déménagement a donné lieu à une réflexion au sein du service concernant l'organisation de l'espace en vue d'optimiser les conditions de réception du public et de travail des agents.

Un important travail de rénovation des antennes de police du a également été réalisé dans le 12^{ème}, le 14^{ème} et le 19^{ème} arrondissement. En dernier lieu, sur l'ensemble des sites de la direction, la signalétique et le suivi de la propreté des locaux ont donné lieu à des mesures d'amélioration.

➤ *L'accueil téléphonique*

L'amélioration de l'accueil téléphonique s'est traduite par la mise en place en début d'année 2015 d'une plate-forme téléphonique aux permis de conduire. Elle assure actuellement une mission de renseignements téléphoniques. Ce service est monté progressivement en puissance et s'appuie sur les compétences métiers des agents. En complément, une trentaine d'agents a bénéficié d'une formation à l'accueil téléphonique et/ou d'un dispositif de tutorat. Il a vocation à terme de proposer une offre de prise de rendez vous par téléphone.

Un travail important a été également réalisé au niveau de l'accueil téléphonique des étrangers. Inauguré en juin 2014, la nouvelle plate-forme téléphonique traite chaque mois près de 15 000 appels téléphoniques et adresse près de 3 000 convocations. Deux aspects essentiels de l'activité de ce service sont notés : la qualité de l'information dont le corollaire est la formation des agents.

Sur ces aspects liés à l'accueil téléphonique, la directrice de cabinet rappelle que le référentiel QUALIPREF se limite aux renseignements téléphoniques mais que la direction tient à assurer un niveau de qualité similaire sur la fonction prise de rendez-vous.

➤ *Le site Internet*

Un important travail de refonte, d'actualisation et de mise à jour des informations est régulièrement effectué. Mme CALVES, adjointe au sous-directeur de la sous-direction de l'administration des étrangers, précise que ce dernier est actualisé deux à trois fois par semaine. Cette vigilance constante a été soulignée par les auditeurs.

M NEKKAB de l'association des paralysés de France fait remarquer que le site Internet ne comporte pas de système d'audio-description pour les personnes non voyantes.

➤ *Le traitement de la correspondance*

Un point est effectué par la chef du 2^{ème} bureau et la chef de la cellule QUALIPREF du 2^{ème} bureau concernant le circuit de traitement et les modalités de réponses aux courriers, courriels et fiches pour les cartes nationales d'identité et les passeports. A l'image du volume de public reçu chaque année dans les antennes de police, le 2^{ème} bureau répond à un nombre important de courriels et de fiches de réclamations (5 505 courriels et 543 fiches traités en 2014) avec un pic d'activité en juin – juillet. Toutes les réponses à des demandes d'informations générales ou des réclamations sur la qualité de l'accueil sont traités dans les délais fixés par le référentiel QUALIPREF à l'exception des demandes touchant au fond des dossiers. Cet objectif demeure inchangé avec le nouveau référentiel QUALIPREF 2.0.

Le passage à QUALIPREF 2.0 : présentation du nouveau référentiel qualité des préfectures et de ses principaux apports

Mme BAMEUL souligne que le nouveau référentiel qualité des préfectures introduit un aspect numérique tout en maintenant le même niveau d'exigence en matière d'accueil physique. La préfecture de police s'efforce de développer une offre numérique (prise de rendez-vous en ligne, SMS, boîtes fonctionnelles, foire aux questions...) qu'il s'agisse des titres d'identité que des titres de séjour pour faciliter les démarches des usagers. Le développement de cette offre numérique soulève cependant d'autres risques dans les domaines de la lutte contre la fraude ou de la sécurité des réseaux.

Parallèlement à cette offre numérique, la préfecture de police maintient une offre de prise de rendez-vous par téléphone afin de toucher un éventail large d'administrés.

La directrice de cabinet ajoute que la transition vers le nouveau référentiel qualité QUALIPREF 2.0 s'effectuera à la fin de l'année 2015. Comme les années précédentes, l'ensemble des audits sera réalisé par l'organisme de certification AFNOR. Cette labellisation, valable trois ans, entraînera automatiquement la certification Marianne. Des audits de suivi seront réalisés à l'issue d'un délai de 18 mois à compter du dernier audit de passage vers QUALIPREF 2.0. L'allongement du délai de suivi : 18 mois au lieu de 12 mois dans le référentiel QUALIPREF 2 permettra une mise en œuvre approfondie des actions correctives.

Les chantiers en 2015

La direction de la police générale a lancé de nombreux chantiers en 2014 dont certains se poursuivent en 2015 où seront initiés durant cet exercice : la formation, le suivi des temps d'attente, l'accueil téléphonique, la réactivité des fonctions supports et l'immobilier à la caserne Cité.

➤ *La prise de rendez-vous en ligne*

Un point est effectué au sujet de la prise de rendez-vous en ligne.

Pour les titres d'identité :

Les modules de prise de rendez-vous par Internet constituent un axe fort de la direction dans sa politique d'accueil du public. Mme BROSSEAU, sous-directrice de la sous direction de la citoyenneté et des libertés publiques précise que les cartes nationales d'identité

et les passeports sont passés au tout rendez-vous en décembre 2012 et les cartes grises en octobre 2014. Ce dispositif présente de nombreux avantages : une diminution des temps d'attente et des refus au guichet, des rendez-vous délivrés dans un délai raisonnable.

S'agissant des cartes grises, une réflexion est actuellement menée pour étendre le système de prise de rendez-vous à l'immatriculation des véhicules diplomatiques et centraliser la réception du public dans le seul site de Charcot (fin du dépôt express dans les antennes de police). Au sujet des permis de conduire, ces derniers devraient bénéficier d'un dispositif de prise de rendez-vous par Internet et par téléphone dans le courant de l'année 2016 pour l'ensemble des opérations à l'exception des remises.

Pour les titres de séjour :

Mme CALVES indique que les modules de prise de rendez-vous existent depuis 2002 : 64% des rendez-vous sont aujourd'hui pris par Internet ; 36% par téléphone. Il est envisagé d'étendre la prise de rendez-vous aux premières demandes de document de circulation d'un enfant mineur et titre d'identité républicain. Dans l'attente de ce déploiement, la sous-direction de l'administration des étrangers a mis en place durant les périodes de forte affluence un dispositif d'offre de rendez-vous au guichet à destination de l'administré primo demandeur de DCEM ou de TIR.

➤ *La formation*

A la suite des débats et remarques formulées lors du précédent comité local des usagers, les formations font l'objet actuellement d'un plan d'amélioration au sein de la direction. Le chef du département des ressources et de la modernisation indique que 235 et 246 agents ont été respectivement formés en 2013 et 2014. Les formations reçues ont été multiples et ont concerné l'accueil du public, l'accueil téléphonique ou la gestion des situations difficiles. Ces formations sont assurées en interne ou par les services de la sous-direction de la formation. Un effort particulier a été effectué concernant les nouveaux arrivants avec la mise en place d'un dispositif de tutorat. A ce jour, un travail est mené entre la direction et la sous direction de la formation pour améliorer l'offre et le suivi des formations.

M BESSE, chef du 6^{ème} bureau présente ensuite à l'ensemble des participants la formation expérimentale menée en lien avec la cité internationale universitaire. Cette formation est assurée par des étudiants étrangers et vient en complément des formations classiques à l'accueil du public. Compte-tenu de l'intérêt qu'elle présente, la direction de la police générale souhaite pérenniser et étendre cette formation.

Madame KHAIRALLAH, directrice adjointe de l'accompagnement des publics en mobilité de la Cité universitaire et internationale de Paris indique que cette formation est aujourd'hui bien accueillie tant par la cité universitaire que la préfecture de police ou l'office français de l'immigration et de l'intégration

➤ *L'organisation des remises de titres*

Madame CALVES indique que cette démarche se caractérise aujourd'hui par une forte affluence notamment le lundi matin. Dans le cadre du projet immobilier Immo-Cité de rénovation de la caserne Cité, en vue d'une centralisation de cette démarche et de

réorganisation de cette salle d'accueil, une réflexion est menée concernant les lieux de remises de titres. L'objectif est de centraliser l'ensemble des remises en 2016 – 2017. Pendant la période des travaux, cette salle déménagera et s'installera dans les anciens locaux du bureau des cartes grises, ex salle Marcel REY ce qui devrait en augmenter la capacité d'accueil.

➤ *Le projet Immo Cité*

Mme CALVES présente le projet Immo-Cité. Il s'agit d'un projet immobilier qui vise à améliorer les conditions d'accueil et le bien être des usagers à la Caserne Cité. Ce programme se déroulera en plusieurs étapes et devrait s'achever en 2017. Les désagréments occasionnés par ce chantier seront prises en compte durant cette période transitoire : une signalétique provisoire sera notamment installé à cet effet. A terme, l'ensemble de l'accueil du public s'effectuera dans l'aile nord de la caserne Cité.

La prise en compte des réclamations et suggestions des administrés

Un état des réclamations et suggestions exprimées par les administrés durant l'année 2014 et des mesures correctrices mises en place est effectué pour l'ensemble des démarches engagées dans la démarche qualité.

Cartes nationales d'identité et passeports

La chef de la cellule QUALIPREF du 2^{ème} bureau signale que les administrés disposent de trois moyens pour faire part de leurs remarques ou suggestions d'amélioration : le courriel, le courrier, les fiches et les urnes mises à disposition à cet effet dans les antennes de police. Les questions sont exprimées essentiellement par courriel (70%) sur des sujets variés (modalités de prise de rendez-vous, changement d'état civil, situations conflictuelles entre parents...) avec une augmentation de 50% des remarques positives. A chaque dysfonctionnement constaté et après examen de chaque situation, des mesures correctrices sont mises en place qu'il s'agisse de la propreté des locaux, du règlement de situations conflictuelles ou l'accessibilité de la plate-forme téléphonique.

Cartes grises

L'adjointe au chef du 3^{ème} bureau indique que les administrés disposent également de la possibilité d'adresser leurs réclamations ou suggestions par courrier, par courriel ou par le biais des fiches et des urnes mises à disposition dans la nouvelle enceinte de Charcot. L'analyse des remarques enregistrées durant l'année 2014 et les quatre premiers mois de l'année 2015 fait ressortir une nette augmentation des remerciements (+40%) qui s'explique par le passage au tout rendez-vous et par le déménagement du bureau dans une nouvelle implantation. Les remarques positives portent principalement sur l'attente en salle, le système de prise de rendez-vous et le professionnalisme des agents. Le délai moyen de réponse aux réclamations est d'environ 8 jours avec près de 96% des réclamations traités dans un délai inférieur à 15 jours. S'agissant des courriels, il s'agit d'un canal en nette utilisation (+25%) : les questions portent principalement sur la constitution des dossiers et les modalités de rendez-vous. Le délai de réponses aux courriels est inférieur à 3 jours.

Permis de conduire

30 à 40 courriers, courriels ou fiches de réclamation sont réceptionnés chaque jour par le bureau des permis de conduire. Le délai de réponse est d'environ 1 jour. La correspondance met en relief le professionnalisme et l'efficacité des agents. Les pistes de progrès sont l'amélioration des temps d'attente et la précision des listes de pièces à fournir.

Titres de séjour

La chargée qualité de la sous direction de l'administration des étrangers effectue un point des réclamations et des suggestions enregistrées à la sous direction durant l'année 2014.

Les titres de séjour étudiants, de la zone Europe Proche-orient Amériques et des commerçants enregistrent des remarques positives concernant les délais de rendez vous et la prise en compte des demandes exprimées par les administrés. Les points d'amélioration concernent l'attente et les listes de pièces jugées parfois contraignantes,

Les primo-demandeurs et les personnes qui renouvellent leur carte en centre ont exprimé de nombreux remerciements quant au professionnalisme et la courtoisie des agents. Les pistes de progrès concernent l'amélioration de l'attente à l'extérieur des centres et l'attente.

Les personnes reçues au 9^{ème} et au 10^{ème} bureau expriment des remarques similaires à savoir un haut niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil au guichet mais des conditions matérielles d'attente délicates pour la remise des titres et des temps d'attente jugés trop longs.

Les échanges ont par ailleurs porté sur les points suivants :

- L'achat et la vente de timbres fiscaux en salle
- Les places de stationnement PMR à proximité de la caserne Cité
- L'utilisation frauduleuse faite par certains automobilistes de la carte de stationnement handicapé
- Le remboursement des visites médicales dans le cadre des permis de conduire aux personnes détentrices d'une carte d'invalidité
- L'attente dans les services de la sous direction de l'administration des étrangers

L'ordre du jour étant épuisé, la directrice de cabinet remercie les membres du CLU de la qualité des échanges pendant cette séance de travail.

La Directrice de Cabinet

Mme Michèle BAMEUL

