

## **Comité Local des Usagers**

### **Compte rendu de la séance d'installation**

**27 novembre 2013 à 15h00**

**(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 de la police générale

M. David JULLIARD, Sous-directeur de l'administration des étrangers

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

Mme Michèle BAMEUL, Directrice de cabinet

M. Gérald GAZZO, Contrôleur de gestion (cabinet DPG)

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

Mme Sylvie CAETANO, Attachée stagiaire (cabinet DPG)

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

M. Noël NEKKAB, Représentant départemental de l'association des paralysés de France de Paris

Mme Madeleine DIAZ-HAMELIN, Responsable communication de l'union fédérale des consommateurs Que Choisir Paris

M. Henry FRANK, Administrateur de l'union départementale des associations familiales de Paris

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. Gérard BOHELAY, Membre associé de la Chambre de commerce et d'industrie de la ville de Paris

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

M. Jean-Paul BRANDELA, Directeur Adjoint 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

**\* deux personnalités qualifiées :**

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

Mme Maryline POULAIN, Représentante sans-papiers, UD CGT75

**Absents excusés :**

Mme Sylvia BAUDOIN, Responsable du pôle accueil et communication de la maison départementale des personnes handicapées de Paris

\*\*\*

Sous la présidence de M. Cyrille MAILLET, Directeur de la police générale, s'est déroulée la séance d'installation du Comité Local des Usagers de la Direction de la police générale. Monsieur le Directeur de la police générale a introduit la séance en remerciant les participants de leur présence.

L'ordre du jour suivant est proposé :

- Une première partie consacrée à la présentation de la démarche qualité « QUALIPREF 2 » et des actions engagées au sein de la Direction de la police générale à l'aide du document joint en annexe 1.
- Une deuxième partie consacrée aux échanges, la présentation des enquêtes de satisfaction et au courrier.

\*\*\*

➤ **Présentation de la démarche « QUALIPREF 2 » et de la Direction de la police générale**

Le Directeur de la police générale précise tout d'abord que le Comité Local des Usagers (CLU) est une instance d'échanges et de concertation créée dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité « QUALIPREF 2 » et sa composition ne manquera pas d'évoluer dans le temps.

Est souligné le rôle que peut jouer le CLU, compte tenu de la fonction « accueil » de la Direction de la police générale, qui a toujours été une de ses préoccupations essentielles. La DPG s'est engagée dans un processus de labellisation fondé sur le référentiel « QUALIPREF 2 ». Ce référentiel fixe des engagements quantitatifs et qualitatifs en matière d'accueil du public.

Le processus normé de labellisation de l'accueil est effectué sous le contrôle de l'organisme certificateur AFNOR.

A l'aide du document joint en annexe 1 sont présentées les missions de la DPG composée de deux sous-directions : la sous-direction de l'administration des étrangers et la sous-direction de la citoyenneté et des libertés publiques ainsi que du cabinet du directeur et du département des ressources et de la modernisation.

L'attention est appelée sur les missions liées à l'accueil du public et au regard des importants volumes traités sur de multiples sites (24 sites, 1,9 millions d'usagers reçus et 1,4 millions d'appels téléphoniques par an).

Aussi, le processus de labellisation sera progressif et se déroulera en trois étapes. Sa finalisation interviendra dans le courant de l'année 2015.

3 modules du référentiel « QUALIPREF 2 » correspondant aux fonctions "métiers" ont été choisis pour ce faire : le module "accueil général", le module "délivrance des titres" et le module "délivrance des titres de séjour des étrangers".

\*\*\*

### ➤ **Echanges et présentation des enquêtes de satisfaction et d'un courrier type**

Au cours de la discussion, les questions suivantes sont abordées :

- L'accueil des personnes handicapées au sein de la Direction de la police générale :

M. NEKKAB, représentant départemental de l'association des paralysés de France de PARIS, attire l'attention sur l'inaccessibilité, par les personnes à mobilité réduite, de certains commissariats de la capitale. Le Directeur de la police générale reconnaît que cela puisse exister. Il indique toutefois que les sites de la Direction de la police générale ne sont, pour la plupart, pas situés au sein de commissariats de police.

De plus, Il est relevé que le référentiel « QUALIPREF 2 » prévoit un accompagnement des personnes à mobilité réduite se présentant au sein d'un service public labellisé.

S'agissant des personnes malentendantes et malvoyantes, il est précisé qu'un agent, maîtrisant le langage des signes, intervenant sur le site de la Cité, a été recruté récemment afin de faciliter l'accueil et l'orientation de ce public.

Il est aussi indiqué que les personnes ayant des impossibilités pour se déplacer peuvent recevoir la visite à domicile d'agents afin de constituer leur demande de carte nationale d'identité.

- La formation des agents : Mme DIAZ-HAMELIN, responsable communication de « l'union fédérale des consommateurs Que Choisir Paris » demande d'une part, si les agents en charge de l'accueil du public sont formés à ce métier dès la prise de poste ainsi qu'au

cours de leur carrière et, d'autre part, si la gestion des usagers difficiles et la gestion des conflits font partie des modules de formation.

Le Directeur de la police générale précise que des formations liées à l'accueil du public et à la gestion des conflits sont dispensées.

A la demande de Mme DIAZ-HAMELIN, et conformément à l'engagement pris en séance le contenu de ces formations est joint, au présent compte-rendu en annexe 3-1.

- Le traitement des dossiers des demandeurs d'asile est abordé par Mme IBAZATENE, représentant « France Terre d'Asile ». Elle s'inquiète du manque d'homogénéité dans le traitement de ces dossiers entre les préfectures. Il est précisé que, s'agissant d'une question de fond liée au droit applicable, la problématique soulevée ne relève pas de la démarche « QUALIPREF 2 ».

- Mme KHAIRALLAH, Directrice adjointe de l'accompagnement des publics en mobilité de la Cité universitaire et internationale de Paris souhaiterait que les étudiants puissent bénéficier d'une complète information en vue de la constitution du dossier de renouvellement du titre de séjour.

Il est pris note de cette demande tout en signalant que dès la première année, les étudiants sont sensibilisés au contenu de la demande de renouvellement.

- Mme POULAIN pose la question de l'appréciation de la maîtrise de la langue française pour les candidats à une demande de naturalisation. Le Directeur de la police générale précise que ce critère est considéré au vu de la présentation du Diplôme Initial de Langue Française (DILF), l'obtention de ce diplôme constituant un élément probant de la volonté d'intégration du demandeur.

- Les délais de convocation et la validité des titres délivrés : Mme POULAIN, représentante des sans-papiers au sein de « l'UD CGT75 », appelle l'attention sur le fait que les délais de convocation au sein des centres de réception des étrangers sont trop longs ; la conséquence en est le décalage dans le temps du titre délivré.

Le Directeur de la police générale souligne que si, les moyens mis en place pour satisfaire les demandes des usagers ont pourtant été préservés cette année, force est de constater la constante augmentation de l'activité.

- Mme POULAIN suggère, par ailleurs d'améliorer l'accueil des personnes accompagnées

d'enfants, en créant des espaces qui leur seraient dédiés. Il est précisé qu'une réflexion avait été engagée en ce sens.

Sont ensuite présentés les enquêtes de satisfaction et un modèle de courrier type

- Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées à l'aide du formulaire joint en annexe 2 au sein de la sous-direction de l'administration des étrangers (asile, visas, titres de séjour étudiants, titres de séjour commerçants étrangers, titres à vocation économique spécifique, salles des remises de titres), et de la sous direction de la citoyenneté et des libertés publiques (certificats d'immatriculation).

Il ressort des résultats obtenus figurant en annexe 2, que les conditions d'accès à ces services et la qualité de l'accueil sont considérées comme globalement satisfaisantes.

Cette présentation ne fait l'objet d'aucun commentaire.

- La présentation d'un courrier type joint en annexe 3-2 concerne une réponse d'attente à une demande d'admission exceptionnelle au séjour sur le fondement de l'article L. 313-14 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Il est précisé que ce courrier portant les mentions suivantes correspond aux critères fixés par le référentiel « QUALIPREF 2 ».

- « affaire suivie par... » (initiales du rédacteur)
- date et lieu de l'émission
- objet du courrier
- qualité du signataire
- coordonnées du service (nom du service, adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone)

Le document présenté ne fait l'objet d'aucun commentaire.

\*\*\*

L'ordre du jour étant épuisé, le Directeur de la police générale remercie les participants pour leur implication pendant la séance d'installation du CLU.

La prochaine réunion du CLU devrait être planifiée au printemps prochain.

Le Directeur de la police générale,

M. Cyrille Maillet

