

Compte-rendu du comité local des usagers (CLU) du 9 décembre 2022

Le comité local des usagers (CLU) 2022 de la délégation à l'immigration (DÉLIM) de la préfecture de police s'est tenu le vendredi 9 décembre 2022 à 14h30 en salle Marianne, sous la présidence de Monsieur le préfet délégué à l'immigration, Gautier Béranger.

En amont de la réunion, de 13h30 à 14h15, les membres du CLU ont suivi un parcours de déambulation. Ils ont ainsi pu se rendre au plateau ANEF pour observer l'instruction des titres de séjour de l'immigration professionnelle, à la salle 4 dédiée à l'instruction des titres de séjour « vie privée et familiale » ainsi qu'au centre de remise des titres pour observer le parcours complet de l'utilisateur en préfecture.

Monsieur le préfet **ouvre la séance du CLU** en remerciant tout d'abord les membres pour leur mobilisation.

En introduction, il tient à rappeler que l'utilisateur étranger est un usager du service public et que l'administration lui doit une qualité de service publique égale à celle de tout autre usager. Il souhaite que tous les usagers soient reçus dans les meilleures conditions possibles. Il ajoute qu'il est à l'écoute de toutes les propositions ou suggestions de la part des membres du CLU. Il s'agit du rôle de cette instance d'échange et de dialogue.

Jean-François de Manheulle, adjoint de Monsieur le préfet et chef du service de l'administration des étrangers **présente la nouvelle organisation des services de la DÉLIM dans le cadre du déploiement de l'ANEF.**

En effet, si l'organisation antérieure était principalement centrée sur l'accueil des usagers (589 603 usagers reçus en 2019 contre 246 786 usagers reçus en 2021), il a été nécessaire de faire évoluer les organisations avec pour objectif, l'amélioration du temps de passage et l'efficacité de l'instruction.

Le parcours de l'utilisateur a ainsi été simplifié. Au lieu d'un dépôt physique de la demande qui nécessitait parfois plusieurs passages en préfecture, aujourd'hui, l'utilisateur dépose directement sa demande sur l'ANEF ou sur Démarches Simplifiées. La prise de rendez-vous au centre de remise de titre permet dorénavant à l'utilisateur de choisir lui-même les jours et horaires de sa remise de titre.

Les questions des membres du CLU seront posées au fil de l'eau pour faciliter les échanges.

Madame Letaillandier, déléguée nationale de la CIMADE Île-de-France souhaite connaître les chiffres concernant les renouvellements.

Monsieur le préfet indique que le taux de renouvellement est en moyenne, en fonction de la nature des titres, de 80 à 100% et précise que le taux d'acceptation est de 60% pour l'admission exceptionnelle au séjour (AES).

Madame Radisson, directrice du CEDRE, secours Catholique sollicite une évolution de la procédure de la remise de titre. En effet, les usagers reçoivent un SMS, et ensuite ils doivent prendre rendez-vous pour la délivrance de leur titre.

Monsieur le préfet répond que le système de remise a déjà été amélioré permettant ainsi un meilleur taux d'honorabilité des rendez-vous. Il n'en demeure pas moins que certains usagers utilisent ces rendez-vous uniquement pour entrer dans les locaux de la préfecture. À l'inverse, d'autres usagers qui détiennent un rendez-vous ne l'honorent pas, bloquant ainsi des créneaux pour les autres usagers. Il faut trouver le bon équilibre et garder à l'esprit que la préfecture de police ne traite pas d'un numéro AGDREF mais de situations humaines.

Mesdames Muller (UD CGT) et Wieser (Réseau éducation sans frontières) déplorent les délais (5 mois d'attente) pour obtenir un rendez-vous s'agissant de l'AES.

Monsieur le préfet indique que la situation est compliquée pour Paris parce qu'il y a un véritable engorgement de la demande de rendez-vous pour l'AES, en raison d'une forte attractivité du territoire. Il souligne à ce titre que le sujet de l'accès à l'AES dépasse le simple territoire de Paris, c'est un sujet francilien. L'approche zonale est sans doute une clé de résolution de cette problématique.

A cet effet, Monsieur le préfet indique qu'il a souhaité mettre fin au nomadisme administratif en créant un seul formulaire valable dans toute l'Ile-de-France. Au moment du dépôt du dossier, les empreintes biométriques sont enregistrées (afin de lutter contre le nomadisme et contre la fraude).

Madame Letaillandier indique que l'émission d'un récépissé est une obligation légale.

Monsieur de Manheulle précise que le conseil d'Etat a tempéré cette position de principe et indiqué que le récépissé est obligatoire lorsque le dossier de demande de titre est complet.

Madame Wieser souhaiterait que soit délivré un récépissé pour les étrangers qui veulent s'inscrire à des formations en alternance.

Monsieur de Manheulle répond qu'une attention bienveillante sera accordée à ces cas.

Béatrice Mouriez, cheffe du pôle de la relation et du service à l'utilisateur **présente le déploiement de la stratégie omnicanale**. Elle explique que la DÉLIM s'est dotée d'une division entièrement dédiée à l'accompagnement des usagers et s'est outillée de plusieurs canaux de communication permettant de répondre aux demandes des usagers.

- Le « Chatbot Lépine » est en ligne depuis 1 an et a engagé près de 44 000 conversations.
- Depuis le 1^{er} septembre dernier, un service unique dédié aux sollicitations des usagers par courriel a été créé. Il a d'ores et déjà traité près de 40 000 mails.
- Le standard téléphonique a enregistré en moyenne, sur l'année, 62 000 appels par mois.
- Depuis juillet 2021, le e.kiosque permet de répondre aux besoins des usagers. En juillet 2022, un PAN muni de deux guichets a également ouvert au CRE situé rue Truffaut, dans le 17^{ème} arrondissement.

Il est précisé que les points d'accès numérique sont animés par des agents titulaires ou contractuels, mais pas par des services civiques. Madame Mouriez précise que 4 000 usagers ont été reçus en PAN cette année. Elle ajoute qu'il existe également pour les PAN une problématique de non présentation aux rendez-vous. 55 rendez-vous sont ouverts par jour et tous ne sont pas honorés.

Madame Radisson précise que la prise de rendez-vous dans ces PAN par internet est un obstacle pour ceux qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques. Selon elle, il en résulte un transfert de charge sur les associations pour obtenir de l'aide. Elle ajoute que les informations ne sont pas évidentes à obtenir sur le site internet.

Monsieur le préfet rappelle que le droit des étrangers présente une grande complexité. Cette complexité oblige les services de l'Etat à trouver des solutions concrètes qui facilitent l'accès au service public. S'il est incontestable qu'il reste des marges de progrès, Monsieur le préfet indique que ses services sont pleinement mobilisés.

Chahinez Boudjadi, chargée de mission à la délégation à l'immigration présente **l'avancée de la démarche Qual-E-Pref ainsi que les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée**. Elle précise que l'ensemble des démarches engagées avec la réorganisation de la DÉLIM ainsi que le déploiement du bouquet omnicanal ont pour objectif de se mettre en ordre de marche pour travailler à l'obtention de la labellisation Qual-e-Pref ; l'objectif étant de garantir au public la meilleure qualité de service.

S'agissant des enquêtes de satisfaction, Madame Boudjadi indique qu'elles ont été réalisées du 7 au 30 novembre 2022. Un panel de 1 172 usagers a répondu aux questionnaires, ce qui a permis de révéler un taux de satisfaction de 96%. Les usagers sont très satisfaits de la qualité de l'accueil en guichet et l'excellente relation avec les agents. Des marges de progression demeurent concernant les délais liés à l'obtention d'un rendez-vous et le temps d'attente avant de pouvoir être reçu en guichet.

Monsieur le préfet présente le **déploiement de la brique « vie privée et familiale » (VPF) dans l'ANEF**. Il précise que ce déploiement aura lieu en 2023 et qu'actuellement un incubateur recueille les besoins des préfectures pour permettre une meilleure adéquation entre les besoins du terrain et le système d'information. Si le déploiement de l'ANEF connaît des débuts parfois difficiles, Monsieur le préfet indique que ce système, qui va prendre en maturité, va simplifier les demandes de titres pour les usagers.

Monsieur le préfet donne la parole aux membres du CLU pour recueillir leurs questions et observations.

Monsieur Guillon, manager visa et immigration chez Schlumberger souhaite avoir des précisions concernant les expatriés qui viennent pour travailler en tant qu'ingénieurs accompagnés de leurs familles. Les demandes simultanées de titres ne sont plus traitées comme cela était le cas avec AGDREF, ce qui induit une procédure longue de 6 à 8 mois, parfois 1 an.

Monsieur le préfet s'étonne de ce délai anormalement long mais rappelle que les dossiers de l'ANEF sont traités individuellement. Il a conscience du problème s'agissant des familles, toutefois, la DÉLIM n'est pas responsable du fonctionnement de l'ANEF. Les demandes de DCEM sont « indépendantes » des demandes de titres déposées par les parents, mais il est vrai qu'elles devraient pouvoir être reliées au compte du parent porteur du droit. Ce point va être porté à l'attention de la DGEF.

Madame Poulain regrette que soit appliquée une taxe de retard lorsqu'un usager n'a pas retiré son titre dans les délais (certains usagers paient 405 euros au lieu de 225 euros en raison du retard). Elle alerte également le préfet sur le sujet des autorisations de travail sur lesquelles il existe des dysfonctionnements. Enfin, elle souhaiterait que les cartes pluriannuelles (CSP) soient attribuées au regard de la stabilité des revenus et non pas du type de contrat (CDD ou CDI).

Madame Radisson évoque le sujet de l'asile et plus particulièrement des délais entre l'appel à la plateforme téléphonique et le rendez-vous en guichet unique pour demandeurs d'asile (GUDA).

Sur ce sujet Monsieur le préfet indique que la préfecture de police a maintenu et même augmenté le nombre de rendez-vous au sein du GUDA parisien, ainsi que pour l'ensemble des GUDA franciliens.

Une question relative au renouvellement des attestations des personnes qui sont de retour après transfert est soulevée : pourquoi l'attestation n'est pas renouvelée quand ils ont été reçus dans une autre préfecture pour leur première demande d'asile ?

Pierre Villa, chef du bureau d'accueil des demandeurs d'asile précise que l'usager doit d'abord faire une demande auprès de l'OFII pour procéder à son changement d'adresse afin que sa demande puisse être enregistrée.

A la demande de Monsieur le préfet, voici l'adresse de la metaboite qui peut être relayée aux usagers :

- pp-dim-sae-sdsan-metaboite@interieur.gouv.fr

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le préfet remercie l'ensemble des participants et clos la séance.