

Préfecture de l'Essonne
Compte rendu du Comité local des usagers
Mardi 3 mars 2015

Le Comité Local des Usagers s'est réuni le 3 mars 2015 dernier, à 17h30, sous la présidence du Secrétaire général de la préfecture, David PHILOT.

Étaient présents,
pour les associations :

- Mme CISSE Aisseta, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- Mme CHAKAR Naouelle, Génération 2 Citoyenneté Intégration ;
- Mme HOCINI Isma, Génération Femmes ;
- Mme PELLETIER Jeannine, UFC Que Choisir Val d'Yerres ;
- M. BOURGET Gérard, association Consommation, Logement et Cadre de Vie ;

pour la Préfecture :

- Mme LECORBEILLER, Directrice des polices administratives et des titres ;
- Mme CUITOT, Directrice de l'immigration et de l'intégration ;
- M. LOUBET, responsable de la Mission coordination et performance, référent départemental qualité.

pour la Sous-préfecture d'Étampes :

- M. COSTES, Secrétaire général adjoint, Chef du bureau des titres et des polices administratives ;

pour la Sous-préfecture de Palaiseau:

- M. CALU, Référent qualité et coordination ;

Étaient absents et excusés :

- M. GUILLOTIN Jean-Pierre, Secours catholique ;
- M. LEGALL Philippe, Croix Rouge française ;
- Mme ANKRAH Adolé, association FIA-ISM (Femmes Inter Associations Inter Service Migrants) ;
- l'association des paralysés de France.

Ordre du jour :

- retour sur les audits de suivi Qualipref menés par AFNOR Certification sur les sites de Palaiseau, d'Étampes et d'Évry
- présentation de la nouvelle démarche de qualité à la préfecture d'Évry
- remontées des associations sur les difficultés rencontrées par les usagers
- questions diverses

1. Retour sur les audits de suivi Qualipref menés par AFNOR Certification sur les sites de Palaiseau, d'Étampes et d'Évry

Après un an de certification Qualipref, les audits annuels de suivis de labellisation ont été réalisés, sur chacun des trois sites essonniers afin de déterminer si le respect des engagements, pris en amont en juin 2013, se pérennise dans la démarche qualité.

Menés par AFNOR Certification, ces audits se sont déroulés les 3 et 4 novembre derniers pour le site d'Évry, le 27 novembre pour le site de Palaiseau et le 1^{er} décembre pour le site d'Étampes. A l'issue de ces journées, l'instance décisionnaire et indépendante d'AFNOR Certification a décidé de maintenir le label Qualipref pour les trois sites essonniers.

Il est à noter que les labels de la préfecture d'Évry et de la sous-préfecture d'Étampes ont été reconduits sur les mêmes engagements que ceux de 2013. La sous-préfecture de Palaiseau a, quant à elle, été labellisée sur deux modules supplémentaires : les polices administratives (débits

de boissons et manifestations sportives) et la délivrance de titres étrangers.

En sus du maintien du label Qualipref, les rapports d'audits ont permis d'établir une reconnaissance du travail quotidien fourni par les agents (points forts) en restant vigilant toutefois sur certaines thématiques (points d'amélioration).

Quelques points forts :

POUR TOUS LES SITES

- les délais de traitement ;
- les compétences et l'engagement des personnels ;
- la mise en place d'un Comité Local des Agents (CLA) ;
- les progrès constatés en matière d'accueil téléphonique ;
- la planification pluriannuelle des formations (accueil physique, téléphonique et fraude) ;
- les objectifs Qualipref formalisés dans les entretiens professionnels ;
- des services avec des bilans mensuels sur les objectifs et sur les résultats.

Quelques points à améliorer :

POUR LE SITE D'ÉVRY

- les fiches de réclamations ou de suggestions sont difficilement accessibles aux usagers ;
- au standard, comme au SART, les résultats des activités pourraient être plus lisibles et faire l'objet d'une animation spécifique pour les agents concernés ;

POUR LE SITE DE PALAISEAU

- le temps d'attente mesuré à l'accueil des étrangers ne tient pas compte du délai d'attente entre la remise d'un ticket à la grille d'entrée et le ticket distribué au pré-accueil ;
- Le temps prévisionnel d'attente n'est pas affiché sur les tickets ni sur les écrans Q-Matic ;

POUR LE SITE D'ÉTAMPES

- l'indicateur de performance des lignes téléphoniques montre des résultats légèrement en deçà des objectifs recherchés ;
- l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est complexe dans ses modalités d'application pour le bâtiment B.

Pour le site d'Évry, une vigilance toute particulière devra être apportée au module « Communication d'urgence » notamment concernant l'optimisation de la traçabilité de la Cellule d'Information du Public (CIP) et des résultats d'exercices et/ou événements réels s'y afférant. Certaines actions ont d'ores et déjà été mises en place afin de pallier ces points sensibles.

Points précis soulevés par AFNOR Certification

	PALAISEAU	EVRY	ÉTAMPES
NON-CONFORMITE		L'activation de la CIP n'est pas systématiquement mise en œuvre dans un délai limité comme prévu par la procédure telle que définie par la préfecture. Les résultats des exercices ou des événements réels montrent une traçabilité, en particulier sur les délais, qui pourrait être optimisée.	
POINTS SENSIBLES	Le temps d'attente mesuré à l'accueil des étrangers ne tient pas compte du délai d'attente entre la remise d'un ticket à la grille d'entrée et le deuxième ticket distribué au pré-accueil. De même, les personnes qui arrivent en cours de matinée doivent attendre dans une file d'attente que l'ensemble des tickets distribués en première phase aient été pris en charge par le pré-accueil. Ces délais ne font pas non plus l'objet de mesure du délai d'attente réel. (qui peut compter jusqu'à une heure et demie d'attente non mesurée. Le temps prévisionnel d'attente n'est pas affiché sur les	Il n'est pas défini de planification d'exercices en nombre suffisant pour permettre les activations de la CIP, la consolidation des agents en charge de la communication d'urgence – un objectif pourrait être défini et des indicateurs de mesure de performance suivis (voir les indicateurs proposés par le référentiel sur les engagements 30 à 36) La formation ou la consolidation annuelle des agents en charge de la communication d'urgence n'est pas vérifiable de façon formelle – pas de présence d'attestations de formation – pas d'activation de la CIP. Au Standard, comme au SART, les résultats	PS1 : L'indicateur de performance des lignes téléphonique montre des résultats légèrement en deçà des objectifs recherchés sur plusieurs mois. Des actions doivent être tracées au plan d'amélioration de façon à traiter formellement le sujet (pas d'action spécifique pour Étampes sur ce sujet) La mesure du taux de fraudes détectées est commune à l'ensemble

<p>tickets ni sur les écrans de l'accueil étrangers.</p> <p>Il n'est pas diffusé de numéro d'appel dédié pour les étrangers – Prévoir également la mesure de performance spécifique de cet accueil téléphonique.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion ne sont pas définies par écrit</p> <p>Revoir le niveau de maîtrise des suivis de formations par une meilleure interface avec le service RH de la Préfecture – Priorités, planification, tutorats.</p> <p>La mesure du taux de fraudes détectées est commune à l'ensemble Préfecture/Sous-Préfectures ce qui ne permet pas la mesure de la performance sur l'exigence 18 : « taux de dossiers de fraude détectés en matière de délivrance de titre de séjour ».</p> <p>Le niveau de performance téléphonique lié au SART localisé à la Préfecture est corroboré par la perception des usagers dans l'enquête de satisfaction.</p>	<p>des activités pourraient être plus lisibles et faire l'objet d'une animation pour les agents concernés (pas d'affichage des taux de décroché en moins de cinq coups, par exemple) – L'objectif de 25% de taux maximum d'appel perdus ne semble plus adapté au contexte.</p> <p>La formation des agents du SART à l'accueil téléphonique n'est pas assurée conformément à l'exigence du référentiel (3 agents sur un effectif de 4,5 ne sont pas formés)</p> <p>La formation des agents à la fraude n'est pas systématiquement réalisée tous les quatre ans (cas d'un adjoint à l'accueil « étrangers » formé en 2010 puis rien ensuite).</p> <p>Le Guide du référent fraude n'est pas accessible sur l'intranet pour certains responsables de services en charge de son application (délivrance de titres par exemple)</p> <p>Les modalités de gestion des enregistrements ne sont pas définies – De façon plus générale, le système documentaire pourrait être rationalisé afin d'éviter une complexité de ses évolutions (documents trop reliés entre eux – procédures et leurs annexes – évocations des versions de documents ou référentiels...)</p> <p>Les fiches de réclamation ou de suggestion sont peu disponibles de façon simple et accessible à l'accueil de la préfecture.</p>	<p>Préfecture/Sous-Préfectures ce qui ne permet pas la mesure de la performance sur l'exigence 18 : « taux de dossiers de fraude détectés en matière de délivrance de titre de séjour ».</p> <p>L'accueil des PMR est complexe dans ses modalités d'application pour le bâtiment B – le dispositif va même à l'encontre de ce qui est prévu dans la procédure (test et mise à disposition de l'ascenseur)</p> <p>Une sensibilisation à l'accueil téléphonique devrait être tenue et tracée pour l'ensemble des agents assurant des fonctions d'accueil téléphonique</p> <p>Le périmètre des mails et des courriers traités dans le cadre du référentiel Qualipref est très limité et reflète peu le niveau de performance de ces activités (une vingtaine de mails et une dizaine de réclamations pour l'année 2014 au moment de l'audit)</p>
---	--	---

2. Présentation de la nouvelle démarche de qualité à la préfecture d'Évry

Comme évoqué lors du dernier CLU, un nouveau référentiel de qualité est imposé aux préfectures pour l'année 2015.

Le nouveau référentiel comprend toujours un module obligatoire maintenant dénommé « relation générale avec les usagers » et les 7 modules métiers optionnels.

L'objectif visé par le Ministère de l'intérieur est d'intégrer un socle de services numériques (sites internet normés, comarquage, prise de rendez-vous en ligne, communication avec les usagers par SMS, utilisation des réseaux sociaux, etc.) en vue de répondre aux nouvelles attentes des usagers, en complément des services déjà offerts par notre réseau.

L'introduction de ces services numériques a eu pour conséquence de modifier les modules 1 (relations avec les usagers), 2 (délivrance de titres) et 3 (délivrance de titres étrangers).

L'ensemble des préfectures devrait être labellisé au 31 décembre 2015, mais le calendrier pourra être assoupli.

Pour l'Essonne, les travaux de mise en conformité de nos procédures avec les nouveaux engagements sont actuellement menés en vue d'obtenir une labellisation du site d'Évry dans les meilleurs délais, étant entendu, au regard des services d'ores et déjà proposés à nos usagers, que ces travaux n'engendreront que des évolutions minimales dans notre organisation (suivi d'une FAQ sur le site internet, renforcement du serveur vocal interactif, contrôles aléatoires des réponses aux demandes d'informations générales des usagers).

Les sites de Palaiseau et d'Étampes seront ensuite proposés à la labellisation sur la base du nouveau référentiel avant la fin de l'année 2015.

3. Remontées des associations

Les associations présentes souhaiteraient intervenir comme relais des services de la préfecture auprès des usagers, car elles travaillent déjà au profit des usagers pour accéder aux informations contenues sur le site internet et remplir les dossiers (notamment de demande de titre de séjour ou de naturalisation). Des journées d'informations, avec support-papier, mises en place,

Par ailleurs, elles demandent à ce que la préfecture ^{pourrait être} communique davantage sur son offre de services auprès des autres institutionnels et des associations.

La prochain comité local des usagers se tiendra en septembre 2015.

Compte-rendu :

- établi à Évry, le 12 mars 2015 ;
- destiné aux membres du comité local des usagers et à l'ensemble des agents de préfecture et sous-préfectures ;
- diffusé sur le site intranet de la préfecture, rubrique « Qualipref », ainsi que sur le site internet de la préfecture ;
- conservé par le référent qualité.

Pour le Préfet, et par délégation,
le Secrétaire général,



David PHILOT