



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL DE MARNE

SOUS-PRÉFECTURE de NOGENT-SUR-MARNE  
MIAT

Nogent-sur-Marne, le 24 septembre 2019

Affaire suivie par : Agnès ALBERTINI

Téléphone : 01 49 56 66 69

Adresse mail : [agnes.albertini@val-de-marne.gouv.fr](mailto:agnes.albertini@val-de-marne.gouv.fr)

### QUAL-E-PREF

Compte-rendu du Comité local des usagers du 19 septembre 2019

Sous la présidence de Monsieur Jean-Philippe LEGUEULT, sous-préfet, s'est déroulé le 19 septembre 2019 à 14h30, le comité local des usagers (CLU), instance de concertation entre l'administration et les usagers, permettant à l'équipe projet de la préfecture de lui présenter la démarche QUAL-E-PREF et de prendre en compte leurs témoignages, constats et propositions d'amélioration sur l'accueil.

#### Participaient à cette réunion

##### Au titre de l'administration

Madame Murielle CHAVE, secrétaire générale

Monsieur Abderrahmane SABEUR, référent qualité à la préfecture du Val-de-Marne

Madame Radia HADJAZ, correspondante qualité local (CQL)

Monsieur Jean-Louis LORIENT, correspondant informatique local (CIL)

Madame Florence LAHACHE-MATHIAUD, chef du Bureau Accueil et Séjour des étrangers (BASE)

Monsieur Fayçal DJEMILI, adjoint au chef du Bureau Accueil et Séjour des étrangers (BASE), et correspondant fraude local

La chargée du suivi en particulier des dossiers admission  
exceptionnelle au séjour au bureau Accueil et Séjour des étrangers (BASE)

La chargée du suivi en particulier des dossiers  
commerçants et demandes résidents au Bureau de l'Accueil et du Séjour des Étrangers  
(BASE)

Madame Agnès ALBERTINI, chargée de coordination territoriale à la Mission  
Interministérielle d'Aménagement du territoire (MIAT)

##### Au titre des usagers

Madame Florence BATTISTINI, Directrice générale adjointe des services, Mairie de  
Nogent-sur-Marne

Monsieur Daniel KUNTZ, délégué défenseur des droits du Val-de-Marne

Monsieur Diaraba KOUYATE, médiateur de la Fédération Nationale des Associations  
Franco Africaines (FNAFA)

Monsieur Alain DABOVAL, délégué du défenseur des droits dans le 94

Monsieur Rémi STRUCK, Gestion des litiges UFC que Choisir de Créteil

Monsieur Jean-Claude FORRAY, référent étrangers de Vincennes

Michel GRAVIER, référent étrangers du Secours Catholique

## Visite des locaux d'accueil du public

Préalablement à la réunion, les membres du CLU ont été invités à visiter le hall d'accueil de la sous-préfecture et les salles d'accueil et d'attente du Bureau Accueil et Séjour des Étrangers (BASE) au niveau -1. Au cours de cette visite, la secrétaire générale et la chef du BASE ont présenté les conditions d'accueil des usagers dans ces locaux.

La secrétaire générale a rappelé que les objectifs étaient d'informer en amont les usagers afin de leur éviter des déplacements inutiles, de limiter le nombre de personnes se présentant sans rendez-vous, ce qui les contraint à attendre avant l'ouverture de la sous-préfecture au public, de réduire les temps d'attente aux guichets, d'assurer une délivrance des titres étrangers la plus rapide possible, d'accompagner les personnes ayant des difficultés à effectuer des démarches dématérialisées.

L'amélioration constante des modalités d'organisation de l'accueil physique, les nouveaux outils numériques mis en place ont permis de sérieuses avancées.

– Les informations relatives aux conditions d'accueil du public (horaires, délai de traitement des dossiers, temps d'attente, enquête de satisfaction...) sont accessibles sur le site internet de la sous-préfecture, affichées à l'entrée de la sous-préfecture et à l'entrée de l'espace dédié à la réception du public. Pour certaines, comme les jours de fermeture exceptionnelle, elles sont également affichées sur les écrans des salles d'attente.

– Limitation du temps d'attente pour le public étranger

- À l'exception des démarches relevant de la « vie privée et familiale » (ex : conjoint de français) tous les rendez-vous sont pris en ligne, ce qui a eu un impact positif visible sur les files d'attente.
- Mise en place d'un gestionnaire de file d'attente (GFA) se matérialisant ainsi : un accueil au rez-de-chaussée fluidifie le parcours des usagers en les orientant vers les guichets dédiés à leurs demandes. Pour cela, à partir de leur numéro de téléphone portable, ils peuvent éditer un ticket d'attente sur une borne située à l'entrée de l'espace public. 13 démarches leur sont proposées en ligne. Ils se rendent ensuite au niveau -1 soit pour déposer ou compléter un dossier soit pour retirer un titre. Un écran affiche leur numéro et celui du guichet. Le GFA offre une analyse fine du flux du public et de la typologie des demandes et permet ainsi aux agents de gérer l'affluence en fonction des procédures.

– Accompagnement numérique

La délivrance de cartes grises et de permis de conduire a été dématérialisée et ne relève plus des missions de la sous-préfecture. C'est à l'utilisateur de faire une demande à partir d'un ordinateur en se connectant sur le site dédié. Aussi, les personnes ayant des difficultés dans cette démarche, peuvent accéder en sous-préfecture au point d'accès numérique (PAN). Un médiateur numérique les reçoit au comptoir d'accueil général, dans une file dédiée, les guide jusqu'au PAN et dans la procédure dématérialisée. Une imprimante et un scanner à leur disposition leur permettent de finaliser l'opération.

– Maison France Services

La secrétaire générale fait part de la création prochaine d'une Maison France Services au sein de la sous-préfecture dans les locaux de l'ancienne régie. Guichet unique de services, elle offrira un point d'accueil physique où les usagers pourront obtenir une première information sur leurs demandes avant d'être orientés, si l'agent n'est pas en capacité de leur apporter une réponse vers un visio-rendez-vous avec un agent de l'administration concernée (CAF, Pôle Emploi,...)

## Réunion

### I. Présentation de la labellisation Qual-e-pref

En introduction le sous-préfet a rappelé que la démarche Qual-e-pref s'inscrivait dans la continuité des actions déjà entreprises au service des usagers au travers d'une première labellisation Qualipref2 fin 2014, poursuivie par l'obtention du label Qualipref 2.0 fin 2015. En plus du maintien ou de l'amélioration des engagements antérieurs, elle intègre les nouvelles modalités concernant l'usage des procédures dématérialisées. Si cette démarche est nationale, en Île-de-France, elle représente un enjeu majeur.

1. Monsieur Sabeur, référent qualité à la préfecture du Val-de-Marne, a ensuite exposé ce qui justifiait la mise en œuvre de cette nouvelle démarche initiée par le Ministère de l'Intérieur, son cadre et les exigences que cela entraînait pour la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne qui s'est portée volontaire.

Le ministère de l'Intérieur suit de très près l'évolution des besoins et des demandes des usagers et s'y adapte. Qual-e-pref intègre désormais la dimension numérique des démarches, qui répond à un souhait croissant des usagers, sans toutefois occulter la dimension physique de l'accueil.

Le référentiel Qual-e-pref comprend 8 modules, un obligatoire pour tous les candidats à la labellisation et un au choix. Ces modules concernent l'ensemble des services qui entretiennent au quotidien des relations avec les usagers. Ils portent sur la qualité de l'accueil, la signalétique, le confort des espaces, la formation des agents, l'affichage et l'usage des procédures dématérialisées. Cela implique la formalisation des procédures à suivre, la rédaction ou la mise à jour de guides, la mise en place d'indicateurs qui démontrent que la sous-préfecture suit ses engagements.

Un contrôle régulier est exercé sur la sous-préfecture : indicateurs de transparence mis à la disposition du public par le ministère de l'Intérieur, enquêtes mystère pendant et en dehors de la phase d'audit. Enfin Monsieur SABEUR a rappelé l'importance de la tenue régulière du CLU pour échanger autour des problématiques que les usagers peuvent rencontrer dans leurs démarches.

Des échanges ont suivi cette présentation.

Les représentants des usagers ont demandé quels étaient les modules choisis : Monsieur SABEUR a indiqué qu'il s'agit du module obligatoire « relation générale avec les usagers » et le module métier 3 « délivrance de titres étrangers ».

Ils ont également demandé qui réalisait les appels mystères. Il leur a été répondu qu'ils étaient effectués par le ministère de l'intérieur puis, pendant la phase d'audit, par les responsables de cette mission (entreprise privée).

Monsieur KUNTZ, défenseur des droits, a signalé les difficultés que les usagers ont à communiquer avec l'ensemble des services de la sous-préfecture. La secrétaire générale a indiqué que le meilleur moyen de communication était le mail et que des indicateurs de suivi permettaient de vérifier que les délais de réponse étaient bien de 5 jours comme exigé par le référentiel. Le taux de réponse dans les délais est actuellement de 100 %.

Toutefois, un travail de remise à jour du Serveur Vocal Interactif est en cours à la préfecture.

Monsieur KUNTZ a demandé également comment mesurer la capacité d'absorption d'une demande de rendez-vous très forte. Mme Chave a répondu que la lecture des mails permettait de tenir compte des remarques et réclamations des usagers sur la difficulté à prendre rendez-vous pour mieux organiser ceux-ci, les adapter et/ou les augmenter.

Monsieur GRAVIER, référent étrangers du Secours Catholique a indiqué pour sa part qu'on lui signalait d'importantes difficultés à obtenir des rendez-vous pour l'admission exceptionnelle au séjour. Comment la sous-préfecture gérait-elle cette question ? Le sous-préfet a répondu que la boîte mail était un thermomètre. De façon générale, il était tenu compte des mails reçus pour ajuster le nombre de rendez-vous proposés (ex : augmenter les RV étudiants à la rentrée ou les RV pour les titres de circulation pour les mineurs en juin par exemple). En ce qui concerne plus précisément les admissions exceptionnelles au séjour (AES), il n'était pas possible d'en ajouter : 20 personnes prétendant à une AES sont reçues par semaine. À compter de sa complétude, leur dossier est traité en une semaine, ce qui représente un excellent délai de traitement. Un système anti-robot a été mis en place pour éviter les fraudes à l'inscription en ligne et

2. Madame ALBERTINI, chargée de mission à la sous-préfecture a exposé les méthodes de travail engagées à la sous-préfecture pour conduire le projet.

Outre les réunions en préfecture portant sur l'ensemble des services concernés sur les deux sites, la réflexion et les plans d'actions en sous-préfecture ont été menés dans les cadres suivants :

– **Une réunion spécifique** associant l'ensemble des agents Bureau d'Accueil et Séjour des Étrangers, tout particulièrement concerné par la démarche. Investis dans le processus, ces agents n'ont pas hésité pas à faire des propositions constructives tirées de leur expérience quotidienne au service du public.

– **Une réunion associant l'ensemble des cadres de la sous-préfecture.** Ils n'étaient pas tous directement concernés par l'ensemble des engagements fixés pour les modules choisis. Toutefois la démarche ne pouvait que s'enrichir d'une implication de chacun d'entre eux au service d'une politique de service public qui doit offrir, quelle que soit la fonction des différents bureaux, une qualité d'accueil et de service optimale aux usagers.

– **Des comités de suivi** réunissant, sous la conduite de la secrétaire générale, la correspondante qualité et le correspondant informatique locaux, les personnes chargées du suivi en particulier des différents dossiers du Bureau d'Accueil et Séjour des Étrangers (admission exceptionnelle au séjour, cartes résidents, dossiers commerçants). Ces comités de suivi, chargés de la mise en œuvre pratique de la démarche, ont permis :

- de dresser un état des lieux
- de fixer un calendrier d'action pour mettre en conformité les processus existants au regard des exigences du référentiel qualité de l'administration territoriale
- de désigner les personnes référentes en charge de la mise en œuvre des engagements

- de suivre ensuite l'état d'avancement des différentes réformes à engager, souvent mineures, car de manière générale la sous-préfecture était en conformité avec la plus grande partie des engagements.

Pour faire le point régulièrement et de façon rapide et efficace, les membres du Comité se sont appuyés sur un tableau synthétique et visuellement très clair de suivi du plan d'action, élaboré en interne, listant l'ensemble des engagements de service à tenir, leur modalité de mise en œuvre et leur état d'avancement.

– **Des COPIL** (3), instances de concertation présidées par le sous-préfet. Ils ont associé au-delà des membres des comités de suivi, l'ensemble des chefs de bureau de la SPN qui, pour la plupart, avaient suivi les procédures précédentes. Ils ont eu à cœur de poursuivre la démarche au travers de leurs propositions d'amélioration et de la mobilisation de leurs agents. Ces COPIL ont permis à la fois de mesurer l'état d'avancement des actions engagées par les membres du comité de suivi, de les valider avant mise en œuvre, de veiller au respect du calendrier et de fixer les modalités des grandes échéances à venir, tout particulièrement l'enquête de satisfaction et la réunion du comité local des usagers.

## II. Les résultats de l'enquête de satisfaction

Madame Chave a exposé préalablement les conditions de réalisation de cette enquête. Elles ont été effectuées par deux stagiaires qui interrogeaient les usagers à leur sortie des locaux. Elle en a détaillé ensuite les résultats qui sont satisfaisants à l'exception de deux points :

– Les conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite. Résultat à interpréter avec prudence, car les réponses ont été majoritairement données par des personnes valides qui n'ont pas prêté attention aux dispositifs spécifiques mis en place.

– L'accueil téléphonique. Les usagers doivent passer par un service vocal interactif (SVI) centralisé à la préfecture pour joindre les services de la sous-préfecture. Le sous-préfet a reconnu qu'en ce qui concerne plus particulièrement la sous-préfecture, ce SVI n'était ni simple, ni facile d'accès dans sa version actuelle. C'est pourquoi il était en cours de révision.

## III. Les outils mis en place pour améliorer la qualité de l'accueil

Description par Madame LAHACHE-MATHIAUD, chef du Bureau Accueil et Séjour des Étrangers, du fonctionnement du gestionnaire de file d'attente (GFA), outil efficace qui permet aux agents de se répartir eux-mêmes aux guichets les usagers en fonction de la demande.

La chargée du suivi en particulier des dossiers du GFA au Bureau de l'Accueil et du Séjour des Étrangers, a présenté les modalités de prise de rendez-vous par internet, souligné la capacité d'adaptation du BASE et les ajustements de calendrier qu'il assure en fonction des demandes saisonnières. Elle a indiqué que 588 RV par semaine peuvent être pris par internet, auxquels il faut rajouter les RV donnés au guichet aux personnes non concernées par une démarche ouverte en ligne. Il s'agit essentiellement des cas « vie privée et familiale ». En septembre, tout confondu, le BASE recevra 2 800 personnes.

La chargée du suivi a précisé enfin que des plages horaires étaient perdues, car d'une part des personnes ne se présentaient pas au rendez-vous et, d'autre part, des usagers prenaient des rendez-vous sur d'autres procédures que la leur, ils se présentent inutilement et doivent de nouveau prendre rendez-vous pour le bon motif.

IV. L'état d'avancement des pistes d'amélioration des dispositifs d'accueil de la sous-préfecture en vue de l'obtention Qual-e-pref pour 2019.

Madame CHAVE a détaillé le tableau suivant :

<p>Certains usagers ont noté que la prise de rendez-vous est difficile et d'autres ont alerté sur la fracture du numérique</p>	<p>Faire une liste des structures pouvant aider les usagers (associations, maison du citoyen). Le sous-préfet a aussi pour volonté d'installer une « Maison France Services » dans les locaux de la sous-préfecture qui pourra venir en aide aux usagers les plus en difficulté face au numérique</p>
<p>Certains usagers se sont plaints du manque de rendez-vous disponibles et donc des délais d'attente trop importants</p>	<p>L'enquête a été réalisée en juin et les rendez-vous dataient du mois d'avril. Des plages de rendez-vous supplémentaires ont été ajoutées en mai. L'équipe s'efforce du mieux possible d'offrir un maximum de rendez-vous en fonction du personnel présent. Elle s'adapte également à l'impact saisonnier de certaines demandes comme les DCEM pour lesquelles une semaine renforcée a été organisée à l'approche des vacances. Une campagne pour les étudiants est en cours.</p>
<p>Le délai de prise de rendez-vous entre la réception du message indiquant que le titre est disponible et la date du rendez-vous est trop long</p>	<p>Ce point étonne l'équipe du BASE car l'offre de rendez-vous pour retirer un titre est très importante (1 toutes les 3 minutes) et semble que tous les rendez-vous ne soient pas pris.</p>
<p>Certains usagers ont fait remarquer que les horaires de rendez-vous n'étaient pas toujours respectés (les usagers se montrent en même temps compréhensifs face à ce problème en expliquant que « c'est comme chez le médecin »)</p>	<p>Le BASE souligne que rajouter des rendez-vous diminue nécessairement leur durée théorique mais que certains dossiers peuvent prendre plus de temps et donc impacter le temps d'attente des usagers suivants. La stratégie est donc d'offrir plus de rendez-vous même si cela peut parfois entraîner du retard.</p>
<p>Les résultats concernant l'accueil téléphonique ne sont pas à la hauteur des attentes des usagers</p>	<p>Le serveur vocal interactif de la préfecture est en cours de révision. La réponse par mail en moins de 5 jours est la solution la plus efficace aux demandes de renseignements.</p>

## V. Questions diverses de la part des représentants des usagers

– Pouvoir indiquer à une personne le délai moyen de traitement d'un dossier. Madame CHAVE a précisé que les délais de traitement moyen sont indiqués sur les panneaux d'affichage.

– Monsieur KUNTZ a fait remarquer que l'utilisateur n'était pas forcément sensible à la notion de performance de l'administration. Le sous-préfet a bien entendu cette remarque mais a fait le constat que le climat était visiblement plus apaisé pour les usagers depuis qu'il y avait moins de queue à la sous-préfecture.

– Monsieur KUNTZ a signalé également que de nombreuses personnes ne savent pas utiliser les outils numériques. Le sous-préfet a souligné l'importance des structures pouvant aider les usagers, des employeurs, du point d'accueil numérique, des futures Maisons France Services qui permettent en définitive à ces personnes d'être accompagnées.

– Monsieur KUNTZ a enfin demandé quel était le ressenti des agents face à ses réformes

Les représentants du BASE à la réunion ont témoigné que le climat est beaucoup plus serein depuis la mise en place des RV en ligne. Les usagers sont moins stressés et cela a amélioré les conditions de travail des agents, car l'activité est davantage prévisible et mieux répartie.

Madame LAHACHE-MATHIAUD, qui a pris ses fonctions début septembre, a fait part de son regard neuf. Elle a constaté que ses agents ont un goût pour leur matière et que par ailleurs la polyvalence induite par les nouvelles méthodes de travail les satisfait professionnellement.

**En conclusion**, il a été convenu de fixer une prochaine réunion du CLU dans un an. Dans cet intervalle, tout sera mis en œuvre pour continuer à améliorer le GFA et la prise de rendez-vous en ligne. La sous-préfecture réalisera également une nouvelle enquête de satisfaction en 2020.

Le sous-préfet,



Jean-Philippe LEGUEULT

