

PREFET DU VAL DE MARNE

SOUS-PREFECTURE DE NOGENT-SUR-MARNE
SERVICE : REFERENT QUALITE
Affaire suivie par : M. J-L PIERRE
☎ : 01.49.56.66.66
✉ : jean-luc-pierre@val-de-marne.gouv.fr

Nogent-sur-Marne, le 03 août 2015

COMPTE RENDU

Objet : Réunion du comité local des usagers – Démarche *Qualipref 2*.

P/Jointes : Annexe.

Le jeudi 04 juin 2015 à 09 h 30, sous la présidence de Monsieur le sous-préfet, s'est réuni le Comité Local des Usagers (CLU) de la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne (SPN) pour présenter aux membres le résultat de la candidature de la SPN à la labellisation, les résultats de l'enquête de satisfaction 2014, les outils mis en place pour améliorer le service rendu aux usagers et l'état d'avancement des pistes d'amélioration de nos dispositifs d'accueil.

Participaient à cette réunion :

Au titre de l'Administration :

- Madame Laurence LAVAL-BACONNIER, secrétaire générale (SG),
- Monsieur Jean-Luc PIERRE, correspondant qualité local (CQL),
- Monsieur Jean-Louis LORIENT, correspondant informatique local,
- Monsieur David DUBOST, chef du bureau de la Citoyenneté et de la Circulation Routière (BCCR),
- Madame Sylvie LAURENT, cheffe de la section des naturalisations – BCCR,
- Madame Catherine LAMBERT-HERAUD, cheffe du bureau Accueil et Séjour des Etrangers (BASE),
- Madame Marion PEREIRA, chargée de l'accueil général pour les usagers du BASE,
- Madame Catherine BOBÉ, responsable des ressources humaines et de la modernisation – BRHM,
- Madame Rachida MERZOUG, chargée de l'accueil général – bureau des ressources humaines et de la modernisation (BRHM),
- Monsieur Guillaume BECKER, responsable sécurité et accessibilité,
- Madame Martine DESSAGNES, Chargée de mission – Mission interministérielle d'aménagement du territoire (SPN),
- Madame Sylvia NOURY, fonctionnaire stagiaire de l'institut régional d'administration de Lille.

Excusée :

- Madame Joanna FALCO, responsable qualité - Préfecture du Val-de-Marne.

Au titre des usagers :

- Madame Danielle LEFORT – Union Fédérale des Consommateurs (UFC que choisir),
- Monsieur Philippe PEREIRA, conseiller municipal délégué à l'optimisation des services – Mairie de Nogent-sur-Marne,
- Madame Florence BATTISTINI, directrice générale adjointe des services – Mairie de Nogent-sur-Marne,
- Monsieur Diaraba KOUYATE – Fédération Nationale des Associations Franco Africaines (FNAFA),
- Madame Patricia SPADARO, animatrice réseaux – Secours catholique,
- Monsieur Jean-Claude FORRAY, responsable du service des étrangers – Secours catholique,
- Madame Leila HAMD AOUI – Responsable de l'Union départementale des Associations Familiales du Val de Marne (UDAF 94),
- Monsieur Léonel MARCIAL – association des paralysés de France,
- Monsieur Alain MORENO – association des paralysés de France.

Excusé :

- Monsieur Jean-Claude GENDRONNEAU, président de l'association des maires du Val-de-Marne,

Préalablement à l'ouverture de la séance, la SG a proposé une visite du hall de l'accueil général et des salles d'attente des deux services d'accueil du public, le BCCR et le BASE, afin de présenter aux membres du CLU les conditions d'accueil en temps réel et les affichages ou autres supports mis en place pour améliorer l'information des usagers.

- **Retour ensuite à la salle Jean NESTER.**

Après avoir procédé à la présentation de l'ensemble des participants, le Sous-préfet (SP) a insisté sur l'importance des échanges au sein du CLU qui a permis de recueillir les avis, observations et propositions de progrès susceptibles de mieux répondre aux attentes des usagers et qui s'inscrit parfaitement dans la dynamique des actions menées tout au long de l'année 2014 pour obtenir la labellisation.

Il a ensuite rappelé les engagements du référentiel et l'organisation mise en place pour piloter le déploiement de la démarche avec notamment la création d'un comité de pilotage et d'une équipe d'appui dédiée.

Le SP a insisté par ailleurs sur les objectifs à atteindre pour maintenir la labellisation à savoir garantir à l'ensemble des usagers de la SPN, quelles que soient leurs différences, un accueil de qualité et répondant à leurs attentes.

- **Le SP a ensuite présenté l'ordre du jour de la séance.**

1. Présentation de la procédure de labellisation – calendrier et modalités d'évaluation (audit interne, audit de labellisation).

Le CQL a présenté les principales étapes de la campagne menée, au titre de l'année 2014, pour obtenir la labellisation *Qualipref 2* associant la direction, le comité local de pilotage de la démarche qualité, l'encadrement et les personnels assurant les missions d'accueil du public de la SPN :

Un audit interne de conseil réalisé le mercredi 02 juillet 2014, par Madame GAMRAOUI, chargée de mission qualité de la préfecture de région d'Ile-de-France centré sur la qualité des dispositifs d'accueil du public (physique, téléphonique, et numérique). Elle a évalué les pratiques d'accueil et mesuré si la SPN répondait aux engagements du module accueil général et du module métier "délivrance de titres étrangers" définis par le référentiel.

L'audit de labellisation, réalisé par Monsieur Philippe Elisée, l'auditeur de l'AFNOR – l'organisme indépendant chargé par le ministère de l'intérieur d'évaluer sur la base du cahier des charges *Qualipref 2* l'entité candidate à la labellisation – le jeudi 18 septembre 2014. Il a visité tous les services de la SPN, aussi bien ceux concernés par l'audit que les autres services. Il a ensuite évalué la qualité de notre accueil au regard des engagements du référentiel.

A l'issue de l'audit de labellisation, Monsieur Elisée a mis en avant la forte implication de la direction, le Sous-préfet et la Secrétaire générale, ainsi que des équipes.

Monsieur Elisée a relevé deux non-conformités mineures relatives au numéro dédié à la permanence "étrangers", le BASE ne propose qu'une heure de permanence par jour, ce qui n'est pas suffisant au regard de l'exigence de deux heures par jour que prescrit le référentiel.

En second lieu, durant l'heure quotidienne dévolue et surtout en dehors de celle-ci, le numéro de téléphone dédié aux étrangers en séjour ne répond pas en moins de 5 sonneries. En dehors de la plage horaire dédiée, les appels n'aboutissent nulle part. Le téléphone sonne "dans le vide".

A l'issue de l'échange d'observations sur ces points, monsieur Elisée a indiqué que la candidature de la SPN à la labellisation serait retenue si les actions correctives étaient mises en œuvre.

La certification, le 02 décembre 2014, la SPN a obtenu la labellisation *Qualipref 2*. L'AFNOR Certification a attesté que le dispositif afférent aux prestations de service à destination des usagers mis en œuvre par la SPN était conforme aux dispositions du référentiel.

La labellisation est valable jusqu'au 02 décembre 2017.

Toutefois, chaque année elle sera réévaluée dans le cadre du suivi des engagements mis en œuvre.

2. Les résultats de l'enquête de satisfaction 2014.

Le CQL a communiqué, dans la perspective de la candidature de la sous-préfecture à la labellisation *Qualipref 2*, les résultats de l'enquête de satisfaction,

Cette enquête de satisfaction a été organisée et conduite **du 25 août au 5 septembre 2014**, sur les différents espaces d'accueil du public, sur un échantillon de 400 usagers.

Il ressort notamment de cette enquête que :

- **98 %** des usagers interrogés affirment avoir facilement trouvé le plan d'accès et les horaires d'ouverture sur le site internet de la SPN,

- 65% des usagers ne sont pas satisfaits des possibilités de stationnement,
- 97% affirment avoir été reçus par un agent à l'accueil rapidement et avec courtoisie aimable,
- 91 % reconnaissent l'efficacité de l'organisation de l'accueil des personnes à mobilité réduite = personnes handicapées (fauteuil roulant mais également les mères avec leurs poussettes),
- 97% affirment avoir été bien orienté vers le service correspondant à leur demande,
- 98% trouvent les espaces d'accueil propres et bien éclairés.

Ces résultats confirment la très bonne opinion des usagers sur l'accueil général et sur l'efficacité des procédures de la Sous-préfecture de Nogent-sur-Marne.

Parmi les points sensibles, il est à relever le niveau d'insatisfaction des usagers quand aux possibilités de stationnement disponibles autour de la SPN.

Le CQL a, par ailleurs, signalé dans la continuité des actions menées pour améliorer la qualité des dispositifs d'accueil (physique, téléphonique et numérique) et, par voie de conséquence, le service rendu aux usagers, la programmation d'une nouvelle enquête de satisfaction organisée du lundi 1er juin au vendredi 12 juin 2015 inclus avec une nouveauté, l'introduction dans le questionnaire d'enquête d'une question sur la satisfaction relative aux horaires d'ouverture.

3. Les outils mis en place pour améliorer le service rendu aux usagers

Le CQL a présenté les "outils" utilisés pour améliorer la lisibilité et l'efficacité des deux missions retenues, l'accueil général, au titre du module général, et, la délivrance des titres de séjour étrangers, au titre du module "optionnel" :

- La page internet dédiée à la SPN, les accès, liens et informations mises en ligne,
- les tableaux relatifs aux temps d'attente moyen par tranche horaire pour les deux services relevant du périmètre de l'audit de labellisation,
- le tableau de suivi des engagements pour l'année 2014 comportant les indicateurs de pilotage (*PILOT et QUALIPREF 2*),
- Les indicateurs d'activité *PILOT et QUALIPREF* portant sur les boîtes fonctionnelles – courriels et courriers – mesurant les taux de réponses et le délai de traitement,
- le taux du nombre d'appels reçus et traités par la SPN.

4. L'état d'avancement des pistes d'amélioration de nos dispositifs d'accueil.

Le CQL a ensuite évoqué les pistes d'améliorations des dispositifs d'accueil issues des échanges de la séance du CLU du 7 mai 2014 (cf. annexe 1).

5. Présentation de la démarche qualité **QUALIPREF 2.0**

Le label *Qualipref 2* n'étant plus déployé depuis février 2015, la SPN souhaite s'engager dans le nouveau référentiel qualité "**QUALIPREF 2.0**". Il comprend **un module obligatoire intitulé "Relation générale avec les usagers et des modules optionnels métiers** qui traduisent les missions générales des préfectures et sous-préfectures :

- a) la sécurité des personnes et des biens et la garantie de l'ordre public,
- b) la garantie du fonctionnement de la vie démocratique et des libertés publiques à travers la délivrance des titres et la lutte contre la fraude. Deux modules y sont dédiés, celui relatif à la délivrance des titres et celui relatif à la délivrance des titres destinés aux usagers étrangers,
- c) les relations avec les collectivités territoriales et le contrôle de légalité,
- d) le module « polices administratives »,
- e) le module « pilotage interministériel » et un module spécifique est adapté aux besoins de la Préfecture de Police.

Le nouveau référentiel introduit des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, l'envoi de SMS pour au moins une démarche afin d'informer l'utilisateur de la mise à disposition d'un titre afin de limiter son attente dans nos locaux et une présence renforcée sur les réseaux sociaux.

S'agissant du processus de labellisation, une préfecture ou sous-préfecture doit appliquer le module obligatoire et choisir au moins un module optionnel parmi ceux qui sont proposés.

6. Questions diverses

Suite aux remarques et observations des représentants des usagers, des pistes éventuelles d'amélioration de nos dispositifs ont été évoquées :

- Privilégier les démarches en ligne et développer la voie postale,
- Progresser en interne pour développer le numérique et la transmission par mail des différentes démarches (naturalisations, permis, cartes grises). L'accueil physique ne doit plus être la référence excepté pour les usagers étrangers qui sollicitent un titre de séjour car les difficultés dans la maîtrise de la langue française peuvent être contraignantes.

Il est toutefois signalé que l'OFII (l'office français de l'immigration et de l'intégration) propose des cours de français aux usagers étrangers mais que malheureusement cette opportunité est très peu connue. Cette information pourrait être portée à l'accueil général de la SPN à la connaissance des usagers étrangers. Le secours catholique et la FNAFA offrent également cette prestation et informent en ce sens ceux dont ils assurent l'accompagnement.

- Informer les usagers de la SPN, par le site internet de la préfecture du Val-de-Marne – onglet sous-préfecture, accès SPN – de l'ouverture de deux parking supplémentaires

- Rappeler l'importance des fiches de suggestions et de réclamations qui permet d'améliorer nos procédures et de progresser.
- Améliorer la lisibilité de nos dispositifs d'accueil pour les personnes à mobilité réduite
- Intégrer la notion de « personnes en difficulté » dans les procédures d'accueil (selon le référentiel *Qualipref 2.0*, ce terme reprend notamment les usagers en situation précaire (SDF, personnes en réinsertion...) et les usagers manifestant des difficultés d'expression ou de langue,
- Informer des horaires d'ouverture au public sur différents canaux afin d'élargir l'audience et rendre plus lisible les changements dans l'organisation de la SPN (mensuel municipal par exemple),
- Installer aux différents arrêts des lignes de bus les plus proches, 114, 120 et 210 de la RATP une signalétique indiquant la direction ainsi que la localisation de la SPN,
- Finaliser avec la préfecture la mise en place des abris pour protéger des intempéries les usagers qui attendent devant la SPN. Le SP sollicite par ailleurs les représentants des usagers pour qu'ils leurs signalent qu'attendre deux heures avant l'ouverture de la SPN n'est pas nécessaire et qu'ils seront tous reçus par les services durant les heures d'ouverture, à priori suffisantes.

L'ordre du jour étant épuisé, le sous-préfet a remercié l'ensemble des participants pour la qualité des échanges et encouragé chacun à maintenir ces échanges dans le cadre du réseau constitué depuis 2014.

Il a ensuite clôturé la séance.

Le sous-préfet,



Michel MOSIMANN