



**PRÉFET
DES YVELINES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat Général Commun Départemental
Bureau du pilotage et de la performance

La référente Qualité

Versailles, le 12 janvier 2023

**COMPTE-RENDU DU
COMITE LOCAL DES USAGERS/COMITE LOCAL D'AMÉLIORATION CONTINUE
du 16 décembre 2022**

**Sous la présidence de M. Victor DEVOUGE
Secrétaire Général de la préfecture des Yvelines**

Étaient présents :

Pour les associations d'usagers

- M. Francis CALLEJA (CFDT)
- M. Pierre RICHARD (CEFY)
- M. Pierre DEJEAN (LDH)
- M. Jean-Pierre BEZIN (CIMADE)
- Mme Odile JOUANNE (RESF)
- Mme Marie-Aude de MISCAULT (Secours Catholique)

Pour la préfecture de Versailles

- M. Pierre LENHARDT, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)
- M. Julien BERTRAND, directeur des migrations (DMI)
- M. Laurent BARRAUD, directeur de la réglementation et des collectivités territoriales (DRCT)
- Mme Marie-Hélène BERCELLI, directrice de la coordination et de l'appui territorial (DICAT)
- M. Dominique RIQUART, correspondant Qualité (CERT),
- Mme Marie-Laure LECLERC, correspondante Qualité (Cabinet/BCI)
- Mme Dominique CHOUTEAU, correspondante Qualité (DRCT)
- Mme Ismelde BOOZ, correspondante Qualité (DICAT)
- Mme Fabienne LEGOUEST-ROGER, correspondante Qualité (SGCD/SIDSIC)
- Mme Ingrid AIMEZ, adjointe au chef du bureau du pilotage et de la performance (SGCD/BPP)
- Mme Christelle DESBONNET, référente Qualité (SGCD/BPP)

Pour les sous-préfectures

- Mme Brigitte GUIGNARD, correspondante Qualité SP+ (SP Mantes-la-Jolie)
- Mme Sophie QUERTIER, correspondante Qualité SP+ (SP Mantes-la-Jolie)
- M. Nicolas POETTE, secrétaire général de sous-préfecture (SP Rambouillet)
- Mme Nathalie LOPES, correspondante Qualité SP+ (SP Saint-Germain-en-Laye)

Pour les DDI

- Mme Karine BOSTON, correspondante Qualité SP+ (DDT)
- Mme Marion AUBERT, correspondante Qualité SP+ (DDPP)
- Mme Anaïs VENEROSY, correspondante Qualité SP+ (DDETS)

Monsieur le secrétaire général ouvre la séance en remerciant les participants pour leur venue et en rappelant les points inscrits à l'ordre du jour.

Puis, Mme JOUANNE intervient, au nom de l'ensemble des représentants des associations accompagnant les étrangers dans leurs démarches en préfecture des Yvelines, afin de procéder à une déclaration préliminaire en préambule du CLU/CLAC (cf. annexe 1).

L'accent est mis sur trois problématiques :

- la situation de la plateforme des naturalisations de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye,
- l'augmentation des délais de traitement de demandes de titres,
- l'absence de réponse aux courriels.

Mme JOUANNE adresse également ses remerciements au travail accompli par les agents et la directrice de la DDETS dans l'aboutissement des dossiers qui leur ont été transmis.

Puis, la référente qualité développe les différents points inscrits à l'ordre du jour du comité.

I. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE « SERVICES PUBLICS + »

1. Historique de la démarche

De la Charte « Marianne »...

Généralisée en janvier 2005, la Charte Marianne fut le principal outil de promotion de la culture de l'accueil et de la qualité de service dans l'État.

La Charte Marianne est portée par le ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État et pilotée par la DMAT pour le ministère de l'Intérieur.

Fondée sur 5 séries d'engagements, elle concernait notamment les préfectures et les sous-préfectures, les juridictions administratives, les accueils de police, les directions départementales et régionales, les inspections d'académie et rectorats, etc.

... à « Services Publics + »

SP + est un programme d'amélioration des administrations publiques, centré sur l'expérience

des usagers pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces, plus simples.

Ce programme est issu de l'ex-charte Marianne en y intégrant notamment :

- les transformations publiques,
- les évolutions de la relation à l'utilisateur (programme Transparence, Je donne mon avis avec SP+, droit à l'erreur),
- le renforcement de l'accompagnement des services en ligne,
- les enjeux écoresponsables.

SP+ est porté par le ministère de la transformation et de la fonction publique (DITP) et piloté par la DMAT pour le ministère de l'Intérieur.

Lancé en janvier 2021, ce programme regroupe 40 réseaux interministériels différents et s'adresse à tous les services publics.

Le périmètre d'accompagnement de la préfecture concerne les sous-préfectures, le SGCD et les DDI (DDT, DDETS, DDPP).

Le dispositif SP+ ne repose pas sur un processus de labellisation, mais se construit via :

- le **retour d'expériences des usagers** : ils peuvent donner leur avis par la plate-forme « je donne mon avis sur SP+ ». La DITP est le modérateur de cette plateforme et les retours d'expérience des usagers sont adressés directement à l'entité concernée pour réponse. Ces réponses seront visibles par tous les visiteurs du site internet.
- les **auto-évaluations** par chaque site et l'élaboration de **plans d'amélioration continue de la qualité de service**.

Une référente départementale a été nommée par le préfet. Son rôle est de piloter, structurer, conseiller et suivre le déploiement de la démarche sur chaque site impacté.

Au sein de chaque structure, un référent local a été désigné, soit 6 référents au total, pour chaque sous-préfecture et DDI.

2. La doctrine gouvernementale

Le programme

SP+ est un programme d'efficacité opérationnelle qui repose sur 4 piliers :

- la promesse,
- la preuve,
- l'écoute des usagers,
- l'amélioration continue.

Pilier n°1 : la Promesse

Création d'un référentiel comportant 9 engagements pour répondre aux attentes prioritaires des Français à l'égard de leurs services publics et qui portent sur les grands principes d'actions du programme de transformation publique.

Pilier n°2 : la Preuve

Affichage des résultats à chaque point de contact avec les usagers dans une démarche de transparence sur les résultats des services publics de proximité.

L'enjeu : refonder la confiance entre les Français et leur administration.

Pilier n°3 : Écoute des usagers

Recueil et prise en compte de l'avis des usagers, via la plateforme « Je donne mon avis avec Services Publics + », pour permettre aux services publics de prendre en considération le ressenti des usagers et de s'améliorer grâce à un dispositif en 3 étapes :

Les usagers racontent leur expérience : chaque usager partage son expérience positive comme négative, avec ses services publics,

L'administration concernée leur répond : l'expérience partagée est transmise à l'administration concernée, qui répond à l'utilisateur,

Des actions peuvent être mises en place : toutes les contributions sont analysées pour nourrir les réflexions et engager des plans d'actions.

Pilier n°4 : Amélioration continue

Améliorer en continu les services publics en identifiant et priorisant les actions qui permettent d'améliorer concrètement les services rendus aux usagers :

Mesure et affichage des résultats (programme Transparence, indicateurs de performance et de satisfaction),

Écoute des usagers (Je donne mon avis),

Analyse des écarts, définition des priorités avec les usagers, agents et élus locaux (auto-évaluations et CLAC),

Communication et affichage des plans d'actions,

Mise en œuvre et suivi des plans d'actions.

Les engagements

1^{er} engagement :

Confiance, bienveillance et droit à l'erreur (sauf exceptions conformément à la loi ESSOC = octroi de titres de circulation - CNI, passeports, titres étrangers, permis de conduire et cartes grises).

2, 3, 4, 5^{ème} engagement :

Joignabilité, accompagnement personnalisé, orientation et respect des délais.

6^{ème} engagement :

Transparence : programme Transparence pour les sous-préfectures, affichage des indicateurs de performance et de satisfaction.

7^{ème} engagement :

Votre avis compte : réponse aux avis des usagers sur la plateforme « Je donne mon avis ».

8^{ème} engagement :

Amélioration continue : auto-évaluations, plan d'action, comité local d'amélioration continue et formation continue des agents.

9^{ème} engagement :

Éco-responsabilité : mobilité durable (utilisation du vélo, des véhicules électriques et covoiturage), achats responsables (papier recyclé, plastique recyclable à usages multiples), réduction de la consommation d'énergie (suppression des chaudières à fioul, sensibilisation des agents sur la thématique, surveillance des consommations de fluides...), réduction de l'utilisation des produits phytopharmaceutiques, économie circulaire et numérique (dons et enchères publics, achats de produits reconditionnés...).

3. Déploiement de la démarche

Pilier 1 : La promesse

Septembre 2022

Partage du référentiel avec les correspondants, les encadrants, les agents et mise en place d'une réunion d'échange avec les correspondants SP+ locaux.

Pilier 2 : La preuve

Septembre 2022

Affichage des engagements et de la charte de résilience.

Pilier 3 : L'écoute des usagers

Octobre 2022

Mise en œuvre opérationnelle de réponses aux témoignages des usagers.

Pilier 4 : L'amélioration continue

Novembre 2022

Réalisation des auto-diagnostics sur tous les sites

Décembre 2022

Plans d'actions en cours de réalisation
Installation du CLAC/CLU

Janvier 2023

COFIL de bilan

II. LA PRÉFECTURE DES YVELINES ET SES USAGERS EN 2021/2022

1. Bilan de l'audit de renouvellement du label de novembre 2021

Le 21 octobre 2021, la société SOCOTEC a labellisé la Préfecture des Yvelines. Dans son rapport d'audit, la société conclut que les services de la Préfecture ont su maintenir et améliorer la démarche qualité tout en traversant de nombreuses contraintes sur ces 18 mois passés : réorganisation des services avec la création du SGCD et adaptation de l'activité à la gestion de la crise sanitaire tant avec l'accueil du public qu'en interne.

Points forts :

- La culture de l'accueil et de l'utilisateur est un pilier évident du quotidien des agents de la préfecture des Yvelines, qui se traduit par la mise en place de facilités et d'attentions et qui vont dans le sens du service rendu à l'utilisateur (désinfection systématique des guichets d'accueil, mise à disposition d'appareils de services - photomaton, monnayeur, distributeurs de boissons...).
- La mise à disposition d'un canal d'expression et de prise en charge des agents confrontés à la violence (adresse fonctionnelle dédiée).
- La recherche d'efficacité sur l'ensemble des unités de travail rencontrées.
- La communication qui est très dynamique tant en interne que vis-à-vis de l'utilisateur.

Pistes de progrès :

- Accès à la boîte générique des réclamations pour la référente Qualité, afin d'organiser les réponses aux usagers et analyser ce canal (teneur et volume des réclamations).
- S'inspirer des questions des usagers pour éviter de se faire démasquer lors des campagnes d'appels mystères (car approche trop professionnelle).
- Aider le personnel du standard dans la gestion de l'agressivité des usagers.

2. Résultats des indicateurs « Qualité »

À l'instar de l'année 2020, certains indicateurs « qualité » pour l'année 2021 sont sensiblement dégradés (items « courriers/courriels » notamment).

L'organisation et l'augmentation de la charge de travail, ainsi que la gestion des absences liées à la crise sanitaire, ont été des facteurs aggravants.

En 2022, malgré l'amélioration des conditions sanitaires et la mise en place du tout rendez-vous, le problème des réponses aux courriers/courriels reste posé. En effet, la multiplicité des boîtes fonctionnelles dédiées et la baisse des effectifs rendent leur gestion difficile.

3. Présentation des réclamations et suggestions faites par les usagers et du plan d'actions

Étude des réclamations/suggestions

En 2021,

Réclamations :

- Nombre de réclamations : **13**, dont 7 anonymes
- Thèmes concernés par les réclamations :
 - * Accueil physique
 - * Dossier personnel
 - * Manque d'information sur le site internet
- Suites données par l'administration :
 - * Formation des nouveaux agents et formation de recyclage tous les 4 ans
 - * Mise à jour semestrielle du site internet

Autres :

- Remerciements : **5**

En 2022, la multiplicité des nouveaux canaux (boîtes fonctionnelles, « Je donne mon avis sur Services Publics + ») a sensiblement fait augmenter les demandes.

Les réclamations :

- Nombre de réclamations : **84**, dont 7 anonymes (chiffres arrêtés au 01/12/2022)
- Thèmes concernés par les réclamations :
 - * Dossier personnel
 - * Problème d'attente
 - * Manque d'information sur le site internet
- Suites données par l'administration :
 - * Mise en place du tout rendez-vous
 - * Mise à jour semestrielle du site internet

Autres :

- Remerciements : 2

Présentation des différents canaux de contact

Initialement, les réclamations/suggestions sont déposées via les canaux suivants :

- urnes situées dans le hall d'accueil Europe de la préfecture des Yvelines,
- boîtes fonctionnelles métiers DMI et CERT,
- boîte fonctionnelle « Qualité »,
- boîte fonctionnelle « Réclamations ».

En 2022, avec la mise en place de « Services Publics+ », les usagers peuvent utiliser un nouveau canal : « Je donne mon avis sur Services Publics + ».

Au total, on compte cinq voies d'accès (à minima) ce qui induit des demandes démultipliées et engendre une perte de temps dans le traitement des doublons...

Recueil des souhaits d'amélioration de la part des associations représentant les usagers.

Les pistes de réflexion sont multiples :

- mise en place de groupes de travail avec les directions métiers,
- sollicitation régulière des représentants des usagers,
- tenue de réunions d'information sur l'avancement des travaux,
- amélioration des outils existants (site internet, QR code réclamations/suggestions) à l'attention des usagers...

III. QUESTIONS DIVERSES

Afin d'optimiser les débats, les associations d'usagers ont transmis une liste de questions en amont de la tenue du CLU/CLAC.

Les sujets proposés illustrent les difficultés rencontrées par les usagers étrangers en lien avec les associations d'usagers.

Dématérialisation des procédures et alternatives

- Quelles mesures ont été prises concrètement suite à la décision du Conseil d'État et du jugement du Tribunal Administratif du 25 novembre ?

Dans ce jugement, le tribunal administratif octroie, à la préfecture des Yvelines, un délai de 2 mois pour mettre en place de nouvelles possibilités de dépôt de demandes de titres.

Un formulaire papier sera mis à disposition des usagers pour toutes les demandes de titres. À l'instar de celui mis en place depuis le mois de juin 2022 pour les demandes de renouvellement de titres, ce document pourra être déposé à l'accueil de la préfecture. Une réponse sera faite aux demandeurs, en fonction de leur besoin.

Par ailleurs, les permanences téléphoniques du « Point d'Accueil Numérique » (PAN) sont passées de 2 à 3 après-midis par semaine.

Dans le cadre du déploiement de l'ANEF, le PAN va monter en charge pour offrir plus de disponibilités. Les usagers pourront prendre rendez-vous pour une aide au dépôt du dossier, voire un dépôt lui-même en cas de problème technique ou de situation particulière.

Le site internet doit être mis à jour afin que les usagers aient accès à une information précise sur des pages pré-définies.

Les organisations d'usagers sont invitées à indiquer les informations erronées qu'elles ont constatées.

Une réunion de travail, entre la DMI et les associations, devrait se dérouler, en début d'année 2023, pour lister les dysfonctionnements du site internet de la préfecture et des sous-préfectures et prévoir les correctifs à mettre en place.

La problématique des prises de rendez-vous est due à une capacité de traitement inférieure à la demande. Malgré une maximisation des rendez-vous, le stock de dossiers est en constante augmentation. Les moyens humains ayant été mis en priorité sur le traitement des dossiers en stock (par le biais des samedis travaillés), le délai de traitement des boîtes fonctionnelles est dégradé.

Les associations souhaitent donc être mises à contribution pour réduire les délais de traitement.

- Quelles sont les alternatives possibles dans les Yvelines contre le tout-numérique ?

Cf. supra.

Une fois l'impact de l'ANEF précisément évalué sur l'organisation de la direction des migrations, les modalités d'accès autres que numériques seront adaptées.

Le PAN CERT et les maisons France Services sont également à la disposition des usagers pour toutes les démarches relevant de la délivrance des titres tels que les CNI, les passeports, les cartes grises et les permis de conduire...

- Quel bilan est fait des PAN ?

Pour le PAN DMI de la préfecture de Versailles, plus de 80 % des demandes concernent d'autres procédures que celles qui y sont traitées (titres gérés via l'ANEF). Ceci va se rééquilibrer au fil du déploiement des statuts. La montée en charge n'est donc pas significative d'autant que les publics potentiellement concernés sont plutôt à l'aise avec l'outil informatique (étudiants, passeports talents).

Pour le PAN de la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie, 362 personnes ont été reçues en 2022, en majorité pour des demandes de documents de circulation. Entre mai et septembre 2022, on note une nette recrudescence de ces demandes.

Les rendez-vous, organisés les mardis et jeudis de 9h à 12h et de 13h à 15h30, sont donnés le plus souvent par l'accueil ou à l'occasion de mails adressés via la boîte fonctionnelle étrangers.

Systeme ANEF

- Comment gérer les dysfonctionnements, les délais, les blocages ?

Tout dysfonctionnement constaté est signalé à l'administration centrale ; des correctifs sont apportés fréquemment, en fonction de la nature et de l'ampleur du problème.

Les usagers qui subissent un blocage peuvent se signaler via la permanence téléphonique du PAN ou contacter les services de la DMI directement par mail. Quotidiennement des

étudiants, des BPI, des bénéficiaires de DCEM ou de passeports talents sont reçus au guichet pour débloquent manuellement leur dossier.

À la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie, la permanence du PAN est ouverte les mardi et jeudi de 13h30 à 15h30. Les usagers peuvent également adresser un mail à la boîte fonctionnelle pref-mlj-pan@yvelines.gouv.fr

- Comment régler les problèmes lors de la première phase gérée par l'ANEF, notamment lorsqu'il y a refus du dépôt du dossier par manque de justificatifs ?

Les usagers peuvent solliciter le PAN DMI, ou des sous-préfectures, pour solutionner le problème ou appeler directement le centre de contact citoyen au 08.06.00.16.20.

Le découpage géographique du traitement des dossiers doit être mis à jour sur le site internet de la préfecture.

- Comment suivre l'avancement du dossier après la « confirmation du dépôt » quand il a été "reçu par le service instructeur" ?

L'utilisateur peut suivre sa demande directement sur son compte ANEF. En fonction de l'état d'avancement du dossier, il reçoit une demande de pièces complémentaires ou, si le délai d'instruction se prolonge, une attestation de prolongation d'instruction. In fine, dès que la décision positive a été prise, il reçoit une attestation de décision favorable. Tant que l'on n'est pas passé à une phase ultérieure, cela signifie que le dossier est en cours d'instruction.

L'utilisateur doit régulièrement se connecter sur son compte ANEF afin de vérifier si des compléments d'information doivent être apportés.

En cas de bugs informatiques indépendants de l'utilisateur, les associations sont invitées à en faire part aux services instructeurs (préfectures et sous-préfectures).

Accueil à la Préfecture et en Sous-Préfectures

- Questionnement quant à la qualité de l'accueil au guichet qui peut différer selon la personne au guichet : cas du « mauvais accueil » constaté. Comment faire remonter ces cas ?

Les usagers ont à leur disposition plusieurs possibilités :

- les urnes dans le hall d'accueil Europe de la préfecture des Yvelines,
- la boîte fonctionnelle « Réclamation » accessible depuis le site internet de la préfecture,
- « Je donne mon avis » sur le site Services Publics +.

Les représentants des associations ont, quant à eux, la possibilité de communiquer directement auprès de M. Bertrand, directeur de la Direction des Migrations.

Les agents de la préfecture et des sous-préfectures seront sensibilisés à l'accueil des usagers étrangers qui sont notamment des publics fragiles par le biais de sessions de formation et de réunions internes à la direction.

Parallèlement, un travail d'harmonisation des pièces à demander aux usagers dans le traitement des dossiers a été instauré, afin d'éviter une surabondance de pièces justificatives.

En sous-préfecture de Mantes-la-Jolie, lors de blocage entre un agent instructeur et un usager, un encadrant vient en soutien pour dénouer la situation.

Les associations souhaiteraient également la mise à jour de la liste des pièces justificatives à fournir.

- Qu'en est-il des usagers "à distance" (courrier, mails, ANEF), qu'est-il prévu pour améliorer leur accueil ? Répondre à leurs questions ?

Le maximum est fait pour traiter, dans les meilleurs délais, les boîtes mails, le courrier et les demandes liées à l'ANEF. Le travail de traitement de ces demandes est assuré quotidiennement. Néanmoins, il existe des limites en termes de moyens.

Le temps que l'ANEF doit faire gagner, à terme, sera mis à profit pour mettre plus de moyens sur ces tâches (les sollicitations par mail ou courrier devraient logiquement baisser aussi).

Pour ce qui concerne la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie, cette dernière répond aux mails dans un délai de 3 jours ouvrés maximum.

L'accès des usagers aux informations de la Préfecture

- Site internet : constat de beaucoup d'erreurs et d'informations contradictoires. Comment obtenir la bonne information ? Comment savoir si la Préfecture ou les Sous-Préfectures sont compétentes ? Lors de la réunion du CLU 2021, il avait été envisagé d'associer les associations, quel bilan ?

Le site internet est en cours de rénovation sur les pages « étrangers » afin de le rendre plus lisible, plus clair et plus pédagogique.

Dès janvier 2023, une réunion de travail avec les associations sera mise en place afin de dresser les besoins des usagers.

À l'issue, il pourra être envisagé de le présenter aux associations.

Parallèlement, une réactualisation des accusés réception sera effectuée afin de fournir des informations valides aux usagers.

Afin de faciliter l'utilisation du site internet de la préfecture, la saisie du CAPCHAT doit être améliorée. Cette demande a été remontée aux services informatiques du Ministère.

- Comment communiquer directement avec les services de la Préfecture ? Par mails, courrier postal, accueil humain sur place ?

RESF dispose de nos coordonnées directes et nous signale régulièrement des situations. Mais on ne peut pas généraliser des accueils dédiés pour tous nos partenaires, ce ne serait malheureusement pas gérable.

Pour l'envoi des pièces justificatives complémentaires, les services métiers souhaitent des envois par mails pour éviter la redondance des canaux, avec le n° AGDREF de l'utilisateur et la raison de la demande dans l'objet du mail.

Points d'attention :

- le volume de pièces jointes est limité à 4 mégas, lors de l'envoi. Il faut se relier sur l'application ENVOL pour envoyer les pièces volumineuses.

- lors de l'envoi de mails consécutifs sur la même boîte fonctionnelle, seul le premier message recevra un accusé de réception. Le SIDSIC va se renseigner pour paramétrer l'envoi des AR en conséquence.

- *Demande de rendez-vous adressée à la Sous-Préfecture de Saint-Germain-en-Laye. Nous n'avons pas encore obtenu de réponse.*

La représentante de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye ayant dû partir pour des raisons professionnelles, les questions ont été soumises à la direction métier pour réponse.

Délais de traitement des dossiers

- *Demandes de renouvellement : Quelles solutions possibles ? Comment protéger les étrangers pour qu'ils ne deviennent pas des sans-papiers et perdent leurs droits et dans un même temps, comment éviter une surcharge de travail à la Préfecture par de nombreuses sollicitations inutiles ?*

Une opération de traitement des demandes de renouvellement est en cours ; le stock de dossiers a diminué d'un tiers depuis le mois d'octobre 2022. Ce travail va se poursuivre au moins jusqu'à fin janvier 2023. L'objectif est de réduire les délais et de diminuer les délivrances de récépissés. Cela devrait aussi permettre de réduire le nombre de demandes d'information sur l'état d'avancement du dossier. L'utilisateur y gagnera évidemment aussi. Cet effort important (sans dégrader les autres missions de la DMI) porte ses fruits. Il s'agit d'une priorité.

Pour les usagers n'ayant pas pu obtenir de rendez-vous sur internet, un formulaire de demande de rendez-vous leur est délivré lorsqu'ils viennent sur place en préfecture. Trois agents de la DMI traitent ces demandes et proposent des rendez-vous aux usagers dans les meilleurs délais.

o *Rdv de renouvellement à la Préfecture de Versailles : Quid de la procédure papier ?*

La DMI ne prend pas de dossiers par voie postale, ils sont renvoyés à l'utilisateur avec un courrier indiquant la bonne procédure à suivre. Ce n'est pas une modalité qu'il est envisagé de mettre en place, notamment dans le contexte de l'ANEF.

o *Renouvellement à la Sous-Préfecture de Saint Germain : Envoi par courrier mais les personnes ne reçoivent plus de récépissé ?*

La représentante de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye ayant dû partir pour des raisons professionnelles, les questions ont été soumises à la direction métier pour réponse.

o *Renouvellement à la Sous-Préfecture de Mantes : Réception d'une attestation de dépôt qui ne prolonge pas la validité de la carte de séjour ? Quelle solution ?*

Une attestation de dépôt est délivrée pour tous les dossiers déposés en renouvellement (cf. documents joints). De plus quand la date d'expiration est proche la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie délivre un récépissé soit par voie postale, soit sur demande de l'utilisateur via la boîte mail fonctionnelle.

- *Premières demandes (titre de droit ou AES) : Quid de la prolongation des délais depuis 2021 et parfois des non-réponses ?*

Concernant les premières demandes de droit, une équipe de 3 agents, dédiés au traitement des demandes et à la prise des rendez-vous, a été créée en septembre 2022. Alors qu'un

stock important de demandes existait à l'été, les demandes sont traitées au fil de l'eau, dans des délais raisonnables (3 mois en moyenne).

Pour l'AES, de nouveaux créneaux de rendez-vous pour le dépôt de dossiers ont été ajoutés les mercredis de septembre à la fin de l'année. Les délais sont actuellement de 12 mois, ce qui correspond au délai moyen en Île-de-France. La demande est telle qu'il est impossible de faire mieux. Par ailleurs, comme indiqué supra, la priorité a été donnée aux renouvellements pour éviter les ruptures de droits.

Lors de l'instruction des dossiers anciens, un imprimé de réactualisation des données personnelles des usagers leur est envoyé par mail afin de pouvoir leur proposer un rendez-vous dans les meilleurs délais.

- *Bureau des naturalisations à Saint-Germain*

par déclaration : quelle est la date de réouverture des rendez-vous ?

Les rendez-vous sont ouverts tous les vendredis matins, entre 9h00 et 10h00, via le module de prise de rendez-vous en ligne sur le site internet de la préfecture, depuis le 25 novembre 2022. Les premiers rendez-vous disponibles sont fixés pour la semaine du 2 au 6 janvier 2023.

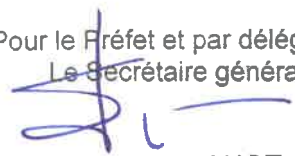
par décret : l'échéance de janvier 2023 est-elle confirmée ?

La sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye a reçu un kit de communication de l'administration centrale. Il sera mis en ligne sur le site Internet de la préfecture dès la parution au JO du décret autorisant officiellement la dématérialisation (actuellement au conseil d'État). Un PAN sera mis en place pour aider les usagers à déposer leurs demandes. En cas de difficulté persistante, après passage au PAN, les usagers pourront déposer leurs dossiers au format papier.

Après avoir demandé si d'autres points devaient être abordés et devant la réponse négative de l'assistance, Monsieur le secrétaire invite les associations à solliciter les services de la préfecture pour améliorer les outils et les démarches aux usagers. Il rappelle que des réunions de travail se mettront en place dès janvier 2023.

Aucune autre observation n'étant présentée, Monsieur le secrétaire général remercie les participants et clôt la séance.

Le Secrétaire Général,

Pour le Préfet et par délégation
Le Secrétaire général

Victor DEVOUGE

Destinataires

M. le Secrétaire général de la sous-préfecture de Mantes-la-Jolie

Mme la Secrétaire générale de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye

M. le Secrétaire général de la sous-préfecture de Rambouillet

M. le Directeur de la Direction Départementale des Territoires

M. le Directeur de la Direction Départementale de la Protection des Populations

Mme la Directrice de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

M. le Directeur du secrétariat général commun départemental

Mme la Directrice adjointe du secrétariat général commun départemental

M. le Chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC/SGCD)

M. le Directeur des migrations

M. le Directeur de la réglementation et des collectivités territoriales

Mme la Directrice de la Coordination et de l'Appui Territorial

Mme la Directrice du CERT

Mme la Directrice de Cabinet

Mesdames, Messieurs les correspondants « Qual-E-Pref »

Mesdames, Messieurs les référents locaux « Services Publics + »