



Liberté - Égalité - Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES YVELINES

## Préfecture des Yvelines

Versailles, le 25 octobre 2015

Direction du management, des moyens  
et de la modernisation interministérielle

Mission Contrôle de gestion et Qualité

Affaire suivie par Alain LANDOIS

☎ : 01 39 49 79 01

[alain.landois@yvelines.gouv.fr](mailto:alain.landois@yvelines.gouv.fr)

### Compte rendu du Comité local des Usagers

sous la présidence de M. Julien CHARLES, Secrétaire général de la préfecture

#### Etaient présents :

- Mme Régine LARRIEU, Directrice du management, des moyens et de la modernisation interministérielle (D3MI),
- M. Alain LANDOIS, Responsable Qualité, D3MI,
- M. Jean-Baptiste CONSTANT, Directeur de la réglementation et des élections,
- Mme Michèle MAXWELL, Directrice de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- M. Christian NICOLAI, Directeur des relations avec les collectivités locales,
- M. Philippe LALLEMAND, Chef du Service interministériel interdépartemental des systèmes d'information et de communication,
- Mme Catherine BOUNAIX, Cheffe du Service départemental de la communication interministérielle,
- Mme Dominique CHOUTEAU, Adjointe au Cheffe du SDCI, Webmestre,
- M. Jean-Marc PAVANI, Vice-Président Union départementales des Affaires familiales des Yvelines,
- M. Daniel DUTRIEUX, Responsable Secours Catholique Etrangers Sartrouville,
- M. Aurélien LEGUILLERME, Président de l'Association des devenus sourds et malentendants 78,
- M. Jean-Luc PREVOST, Coordinateur 78 de la Fédération française des motards en colère,
- M. Pierre DEJEAN, représentant des Yvelines de la Ligue des droits de l'Homme,
- M. Pierre NEVEU, représentant du CEFY et du MRAP Yvelines,
- Mme Odile JOANNE, représentante des Yvelines du Réseau éducation sans frontières,
- M. Pierre RICHARD, représentant du Collectif Etrangers Français des Yvelines 78,
- M. Daniel RICHTER, représentant du CEFY 78,
- Mme Fabienne SOUHAMI-GILLIS, Chargée de mission Accessibilité, Mairie de Versailles,
- Mme Dominique BOUCHERON, Association Valentin d'Hauy,
- M. Marcel MEURIN, représentant départemental de l'association Valentin d'Hauy, déficients visuels.

## **1. Présentation de la démarche Qualité et du label Qualipref 2.0 :**

M. Julien CHARLES remercie l'ensemble des représentants d'avoir répondu présents à cette invitation au premier Comité local des usagers installé dans les Yvelines. Il introduit cet échange en rappelant que la démarche Qualité a été initiée dès les années 2000 avec la Charte Marianne et le baromètre Qualité suivi par le ministère de l'intérieur.

Le site de Versailles a été labellisé le 20 décembre 2012 sur le périmètre suivant :

- bureau des usagers de la route,
- bureau de l'immigration,
- et bureau de la citoyenneté.

La nouvelle démarche Qualipref 2.0 est essentiellement axée sur une offre numérique renforcée, et repose sur les principes suivants :

- prise de rendez-vous en ligne,
- remise de titres pas sms,
- téléchargement d'imprimés et de formulaires Cerfa,
- serveur vocal interactif avec de nouvelles fonctionnalités,
- compte twitter pour suivre l'actualité de l'Etat et du Préfet des Yvelines.

Cette démarche Qualité conduit la préfecture à réorganiser ses procédures et son fonds documentaire aux normes Afnor, et édicter de nouvelles règles pour répondre aux renseignements de premier niveau dans le cadre d'un périmètre aujourd'hui circonscrit de la façon suivante :

- module 1 relation générale avec les usagers,
- module métier 4 relations avec les collectivités territoriales.

Ces modules concernent 3 directions métiers DRE – DCII – DRCL et 2 services fonctions support (communication et informatique et téléphonie).

## **2. Présentation du site internet de la préfecture et du compte Twitter @prefet 78 :**

Mme Catherine BOUNAIX, chef du service départemental de la communication interministérielle, présente les fonctionnalités du site internet de la préfecture ainsi que le compte twitter.

L'association des déficients visuels, Valentin d'Haüy, demande à ce que toutes les communications se fassent par la voie électronique sous format PDF. Le papier ou le traitement de texte Word microsoft leur étant inaccessibles.

Elle s'interroge sur la faculté de pouvoir naviguer sur le site internet de la préfecture en mode Référentiel Général d'Accessibilité (RGA). Mme BOUNAIX confirme que cette solution technique est possible en mode RGA.

L'association des devenus sourds et mal-entendants (ADSM 78), regrette que la salle Palewski ne soit pas équipée pour les personnes déficientes sonores. L'accueil général avenue de l'Europe dispose en revanche d'une boucle sonore à la disposition des déficients sonores.

La Ligue des droits de l'Homme rappelle que tous les usagers ne disposent pas d'un accès à internet et qu'il existe là une fracture numérique au niveau des populations les plus fragilisées et vulnérables.

Elle précise qu'au nom du principe d'égalité des citoyens devant les charges publiques, toutes les démarches administratives doivent être possibles sans passer nécessairement par le numérique, même si cet outil est devenu un vecteur d'informations et de communication efficace.

L'UDAF ajoute que le nombre croissant de connexions : 90 000 connexions en 2014, confirme la fiabilité des données mises en ligne.

Mme BOUNAIX prend note de ces différentes remarques et présente son adjointe, Mme Dominique CHOUTEAU, Webmestre, pour le site internet qui pourra faire évoluer le site en fonction des demandes.

Elle invite aussi les associations locales, qui le souhaitent à s'inscrire sur le compte Twitter @prefet78, qui totalise déjà près de 2 667 abonnés au 1<sup>er</sup> septembre 2015 (usagers, entreprises, élus).

### **3. Modalités d'accueil des usagers dans le hall Europe et examen pour avis des courriers type et de courriels des services concernés :**

Le Collectif Etrangers Français des Yvelines (CEFY) regrette que les associations locales de défense des droits des étrangers n'aient pas été associées, en amont, aux réflexions sur la restructuration du hall d'accueil Europe.

M. le Secrétaire général précise que sa réouverture récente date du mois de septembre et que cette réunion est l'occasion de prendre en compte un certain nombre de remarques.

Conformément à l'engagement 13.2 du référentiel Qualipref 2.0, deux correspondances du bureau de l'immigration communiquées en début de séance sont soumises pour examen du COPIL :

- un courrier type du pôle séjour invitant les ressortissants étrangers à recourir à la voie postale pour mieux les servir,
- et un courriel sur le reroutage des demandes de naturalisations vers la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye, devenue la plateforme départementale d'instruction des demandes de naturalisations par décret et par mariage.

Les deux courrier et courriel présentés n'appellent pas d'observation particulière, les associations regrettant toutefois la généralisation du recours à la voie postale pour les dossiers étrangers.

### **4. Restitution des résultats de l'enquête de satisfaction menée les 1<sup>er</sup> et 6 octobre 2015 auprès d'un panel d'usagers dans le hall Europe :**

138 questionnaires ont été renseignés au cours de cette enquête les 1<sup>er</sup> et 6 octobre, et font apparaître les résultats suivants :

- Une restructuration du hall adaptée (confort, éclairage, signalétique, accessibilité),
- Une amplitude des horaires d'ouverture au public satisfaisante,
- Une orientation du public facilitée par des jeunes du Service Civique et les agents de sécurité,
- Une durée d'attente raisonnable, courtoisie
- Une clarté dans les réponses administratives données.

Il est à regretter que cette enquête n'ait pas contenu de question sur l'accueil téléphonique. Mme LARRIEU précise qu'une prochaine enquête sera donc réalisée et comportera des questions sur l'amélioration de l'accueil téléphonique.

**5. Administration électronique : remise de titres par SMS, prise de RDV en ligne, téléchargement de Cerfa et serveur vocal interactif 01 39 49 78 00 :**

M. Philippe Lallemand procède à une présentation des différentes actions de l'administration électronique.

La pratique de remise de titres étrangers par SMS se généralise.

Le standard de la préfecture est mutualisé pour l'ensemble des Yvelines : préfecture et sous-préfectures.

La préfecture reçoit 300 000 appels en direct par an. Avec les trois directions départementales, Direction des territoires, Direction de la cohésion sociale, Direction de la protection de la population, les services de l'Etat reçoivent près de 500 000 appels par an.

Depuis début 2015, la préfecture dispose d'un serveur vocal interactif : le 01 39 49 78 00 avec toutes les fonctionnalités pour accéder aux différents services souhaités.

Les prises de RDV en ligne portent sur les 1ères demandes de titres de séjour et les permis de conduire.

Enfin, le gestionnaire de file d'attente, Q Matic, qui permet la distribution de tickets, fonctionne sans aléa particulier.

M. Lallemand invite les associations, qui le souhaiteraient à prendre contact avec son service pour poursuivre le questionnement.

\*

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée. Le compte rendu de ce 1<sup>er</sup> comité local des usagers sera communiqué à l'ensemble des participants, et toute information ou nouveauté fera l'objet d'une transmission en amont d'un prochain comité.

***Le Secrétaire général  
de la préfecture des Yvelines,***

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julien CHARLES', written over a horizontal line.

***Signé Julien CHARLES***