



**PRÉFET  
DES YVELINES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat Général Commun Départemental**  
Bureau du pilotage et de la performance

Le référent Qualité

Versailles, le 15 juin 2021.

## **COMPTE-RENDU DU COMITE LOCAL DES USAGERS du 28 mai 2021**

**Sous la présidence de M. Étienne DESPLANQUES,  
Secrétaire Général de la préfecture des Yvelines**

*Étaient présents :*

### Pour les associations d'usagers

- M. Pierre DEJEAN, de la ligue des droits de l'Homme
- M. Jacques MERCIER, du secours catholique
- M. Martin RENAUME, du secours catholique
- Mme Françoise BLANOT, du secours catholique

### Pour les collectivités territoriales

- Mme Laurence NEYRENEUF, de la mairie de Versailles

### Pour la préfecture de Versailles

- M. Pierre LENHARDT, directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD)
- Mme Emmanuelle PLANTIER-LEMARCHAND, directrice de la réglementation et des collectivités territoriales (DRCT)
- Mme Fabienne LEGUEST-ROGER, adjointe au chef du service interministériel départemental des systèmes informatiques et télécommunication (SIDSIC)
- Mme Corinne TACHEAU, directrice du centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) CNI et passeports
- Mme Catherine NICOLAS, chef du bureau des interventions, recherches et documentation de la direction des migrations
- Mme Sabrina IKHENACHE, adjointe au chef du service départemental de communication interministériel (SDCI)
- M. Marc ENJALBERT, chef du bureau de la citoyenneté et de la circulation de la sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye,

- Mme Simone EPEE-EKWALLA, adjointe au chef du bureau de la citoyenneté et de la circulation (SP SGL)
- M. Julien BERTRAND, secrétaire général de la sous-préfecture de Rambouillet
- Mme Ingrid AIMEZ, adjointe au chef du bureau du pilotage et de la performance (SGCD)
- Mme Christelle DESBONNET, référente Qualité (SGCD)

*Étaient excusés :*

- Association des Paralysés de France – Délégation des Yvelines
- Collectif Etrangers Français en Yvelines – CEFY
- CIMADE
- Réseau Education Sans Frontières
- MRAP
- Union Départementale des Associations Familiales
- Délégué du défenseur des droits
- OFII
- Union des Maires des Yvelines
- Association des maires ruraux de France – Département des Yvelines

\*\*\*

Monsieur le secrétaire général ouvre la séance en faisant un tour de table des participants au CLU, puis en mettant l'accent sur l'importance de la démarche Qualité au sein de la préfecture et la mise en place du nouveau label Qual-e-Pref.

Il souligne la nécessité d'un dialogue constructif et constant avec les différents acteurs de la qualité au sein des associations d'usagers et de la préfecture des Yvelines.

Puis il laisse la parole à la référente qualité pour développer les différents points inscrits à l'ordre du jour du comité.

### ***Introduction***

La préfecture de Versailles s'est engagée dans une nouvelle démarche de certification QUAL-E-PREF, intégrant désormais une dimension de dématérialisation des démarches, avec la possibilité offerte aux usagers de transmettre les pièces de leur dossier via internet.

Cette démarche se compose de 3 modules et de 27 engagements de service :

- Accueil général (20 engagements)
- Délivrance des titres, hors titres étrangers (4 engagements)
- Relations avec les collectivités territoriales (3 engagements)

La préfecture a obtenu sa labellisation en mars 2020 et doit désormais soutenir ses efforts pour obtenir le maintien du label, lors du prochain audit de suivi en octobre prochain.

## **1. L'obtention du label**

Le 9 mars 2020, la société SOCOTEC a réalisé l'audit de labellisation de la préfecture des Yvelines. Cet audit a permis de mettre en évidence les points forts de la démarche qualité au sein des directions métiers de la préfecture :

- une culture qualité ancrée et maîtrisée,
- une synergie entre les différents acteurs, autant internes qu'externes,
- une structure documentaire pertinente et agile,
- une réponse systématique d'attente à tous les courriers électroniques adressés sur les boîtes de messageries fonctionnelles,
- la polyvalence des agents,
- la mise en place de permanence « fraudes ».

Aucun point sensible n'a été retenu et une piste de progrès peut être envisagée dans l'utilisation d'un outil plus ergonomique pour le suivi des courriers/courriels de demande d'information générale.

## **2. La préfecture des Yvelines et ses usagers en 2020/2021**

### Impact de la crise sanitaire

Dans le cadre de la crise sanitaire, la préfecture de Versailles a adapté son protocole d'accueil des usagers, conformément aux instructions ministérielles :

- réinterprétation du référentiel Qual-e-Pref,
- mise en place de la prise de rendez-vous systématique pour toutes les démarches (accueil étrangers et PAN),
- réaménagement de l'espace d'accueil du Hall Europe.

### Résultats des indicateurs qualité 2020/2021

Depuis mars 2020, une dégradation sensible des indicateurs de performance a été observée, notamment dans le domaine du traitement des demandes d'information générale.

L'accent a été mis sur l'accueil physique des usagers (prise de RV sur internet), ainsi que sur les réponses de fond aux dossiers personnels des usagers.

En conséquence, l'analyse des indicateurs pour les derniers 18 mois s'avère difficile.

Il est préférable d'attendre un retour à une situation normale pour obtenir des indicateurs reflétant la réalité de la démarche qualité de la préfecture de Versailles.

### Enquête de satisfaction 2021

Une enquête de satisfaction dématérialisée a été mise en ligne sur internet en avril dernier.

Après une publicité sur le site internet de la préfecture, ainsi que par la distribution de flyers et l'affichage dans le hall Europe, il s'avère que les résultats ne permettent pas, en l'état, de refléter le niveau de satisfaction des usagers.

Pour obtenir un panel plus conséquent de réponses :

- la durée de publication va être prolongée d'un mois,
- un agent du service civique va distribuer la version papier de l'enquête aux usagers entrant en préfecture,

- des flyers seront également distribués aux agents de l'OFII pour atteindre un public plus large,
- l'enquête sera envoyée par mail aux usagers ayant pris RV grâce aux listings d'adresses des directions métiers...

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

#### Etude des réclamations/suggestions et plan d'actions

Pour l'année 2020, le nombre de fiches de suggestions/réclamations a sensiblement chuté du fait de la crise sanitaire. Pour rappel, de 129 fiches en 2019, on passe à 58 cette année.

Du fait de la réorganisation de l'accueil des usagers sur rendez-vous, les réclamations des usagers sont plus faibles notamment sur le temps d'attente et on note une augmentation significative de leurs remerciements.

Comme les années précédentes, la majorité des fiches concerne la DMI.

Pour les 5 premiers mois de 2021, avec la mise en place des RV, peu de suggestions/réclamations ont été relevées. Aucune réponse n'a pu être donnée car ces fiches étaient anonymes ou inexploitables.

Néanmoins, afin de permettre aux usagers de nous faire part de leurs problématiques de façon sécurisée, la préfecture souhaite amorcer une réflexion avec les directions métiers afin de mettre en place diverses mesures telle que :

- la publicité sur le site internet,
- l'affichage dans le hall d'accueil de la préfecture,
- une mention sur les réponses automatiques des boîtes de messagerie fonctionnelle,
- une mention sur les bandeaux des courriers et courriels...

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

A ce stade de la réunion, la référente Qualité donne la parole aux associations pour recueillir leurs observations.

#### Pierre DEJEAN

Monsieur Dejean remercie le SG pour son invitation au CLU. Toutefois, il estime que la définition du CLU par la préfecture ne rejoint pas la sienne car la vision de l'administration est trop restrictive. Elle entrerait dans un cadre purement réglementaire en vue de maintenir uniquement la certification Qual-e-Pref. Il admet néanmoins que cette démarche est un pas positif vis à vis des usagers et de leur accueil au sein de la préfecture.

Il déplore également le fait que ce CLU ne soit pas en présentiel malgré les moyens matériels et techniques de la préfecture.

Enfin, il se fait le relais des usagers qui éprouvent, avec la dématérialisation à outrance, de nombreuses difficultés d'utilisation ou d'accès au matériel informatique, fragilisant des situations parfois déjà précaires.

Etienne DESPLANQUES, secrétaire général

Le SG répond sur chaque point évoqué par M. Dejean :

*Formalisme du CLU :*

- \* La préfecture est dans l'obligation de respecter les mesures et consignes sanitaires du ministère de l'intérieur mais elle s'engage, pour le prochain comité, à tout mettre en œuvre pour que ce dernier se tienne en présentiel.
- \* La démarche qualité peut sembler peu concrète pour la plupart des usagers mais elle est un outil nécessaire pour améliorer la qualité d'accueil de tous les publics au sein de la préfecture.

*Dématérialisation des démarches :*

- \* Les matériels informatiques et les connexions internet ont un coût financier qui peuvent être un handicap pour certains usagers,
- \* La dématérialisation va se généraliser notamment dans le domaine de l'immigration. Actuellement, il existe une partie entièrement dématérialisée réservée aux titres étudiants. D'ailleurs, avec la crise sanitaire, on constate une accélération dans ce domaine avec la prise de rendez-vous en ligne.
- \* Cela engendre des avantages, comme la réduction des files d'attente devant la préfecture, mais également des inconvénients, comme des problèmes d'attente dans la prise des RV.
- \* La préfecture réfléchit donc à des voies d'amélioration de l'accueil des usagers et la possibilité d'avoir un accueil physique de type « PAN » (point d'accueil numérique) pour toutes les démarches liées aux étrangers.

Martin RENEAUME

M. Reneaume constate qu'il y a une disparité dans les délais de réponse aux dossiers de 1ère demandes de titres étrangers et aux dossiers de renouvellement de titres et souhaite en connaître la raison.

Il se pose également des questions sur le suivi des délais de réponse et l'éventuelle mise en place de l'application nationale de suivi des courriers/courriels.

Il revient également sur la suite réservée aux suggestions/réclamations des usagers et le traitement de ces dernières.

Catherine NICOLAS

- \* Le suivi des dossiers de 1ère demande de titres étrangers est simplifié par l'envoi de la demande sur une boîte de messagerie fonctionnelle dédiée. Cette procédure arrive directement en préfecture ce qui évite les déperditions de temps de traitement.
- \* Pour les demandes de renouvellement de titres, cette procédure passe par le biais d'une application nationale de demande de RV en ligne. Ce processus génère des difficultés :
  - en matière d'attente (délais long entre la prise de RV et le RV en lui-même),
  - en matière de remise de titre (risque d'être en situation irrégulière en cas de retard de délivrance des titres).
- \* La préfecture propose le maintien ou/et le développement de la boîte fonctionnelle générique pour les réponses aux cas particuliers que les associations seraient amenées à signaler.

Christelle DESBONNET

\* La référente Qualité précise le périmètre d'action de la démarche Qualité dans le traitement des délais de réponse aux courriers/courriels. Comme indiqué dans le référentiel Qual-e-Pref, seuls les courriers/courriels de demande d'information générale entrent dans le calcul des indicateurs de performance en matière de délais de réponse.

\* En ce qui concerne les suggestions/réclamations des usagers, même si ces dernières sont inexploitable car anonymes, les remarques qu'elles génèrent entrent dans la composition du plan d'actions de la démarche Qualité de la préfecture.

Etienne DESPLANQUES, secrétaire général

\* La préfecture s'engage à traiter prioritairement les dossiers susceptibles de provoquer des situations irrégulières.

\* Afin de diminuer le stock de titres à remettre aux usagers et les délais de remise des titres, de nouveaux samedis travaillés ont été mis en place sur la base du volontariat des agents de la préfecture. Un retour à la normale est attendu au 2ème semestre 2021. Cette implication des personnels de la préfecture démontre le souhait de la préfecture de rendre aux usagers un meilleur service.

Martin RENEAUME

Néanmoins, M. Reneaume constate que les délais ont augmenté suite à l'instauration de la prise de RV sur internet.

Jacques MERCIER

Cette situation est confirmée par M. Mercier qui souhaiterait le maintien de deux canaux :

- l'accueil physique des usagers par la remise en place du pré-accueil ;
- le maintien de la prise de RV sur internet.

Etienne DESPLANQUES, secrétaire général

Il souligne l'avantage du RV en ligne qui est de réduire les files d'attente devant la préfecture tout en reconnaissant les difficultés que peuvent rencontrer les usagers en matière technique et informatique et qui pourraient provoquer une augmentation des sollicitations auprès des associations.

Une réflexion nationale est en cours pour une meilleure prise en charge des usagers dans leurs démarches en préfecture.

Jacques MERCIER et Martin RENEAUME

Dans la région Ile-de-France, il est constaté que le département des Yvelines fait figure de bon élève puisque les délais de traitement et de remise de titres sont les moins importants.

Cette situation ne doit toutefois pas inciter les usagers des autres départements à se diriger vers la préfecture des Yvelines.

Les préfectures d'Ile-de-France doivent donc s'adapter pour offrir aux usagers les délais les plus courts possibles.

M. Mercier met aussi l'accent sur les difficultés rencontrées dans le renouvellement des récépissés ou des cartes de séjour. L'augmentation des délais de remise entraînent parfois des ruptures de droits auprès des organismes sociaux.

Ce à quoi Mme Nicolas répond qu'un partenariat existe avec la CAF des Yvelines, avec l'utilisation d'attestation remises aux usagers dans l'attente d'un titre. Au sein de la préfecture, c'est le service des recherches de la DMI qui traite les demandes spécifiques arrivant sur la boîte de messagerie fonctionnelle.

Le secrétaire général propose donc, pour éviter les ruptures de droit occasionnées par l'augmentation des délais, un partenariat entre la préfecture et les associations d'usagers afin de signaler les cas particulièrement sensibles dans ce domaine.

M. Mercier abonde dans le sens du SG en soulignant qu'il faut en effet traiter en priorité les cas particuliers.

Parallèlement, le secrétaire général demande à Mme Nicolas s'il existe des statistiques sur les dossiers en retard ayant provoqué des ruptures de droit sociaux. Il serait bon, selon lui, de prendre attache avec la CAF pour obtenir ces informations et les analyser.

Le SG sollicite à présent les sous-préfectures :

#### Sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye

Le renouvellement des titres de séjour se fait par voie postale ce qui engendre les problématiques suivantes :

- volume de courriers important à traiter,
- complétude des dossiers pas toujours au rendez-vous.

En ce qui concerne les premières demandes de titres, la saisine s'effectue sur une boîte de messagerie fonctionnelle.

Pour la plateforme Naturalisation, chaque transmission de dossier doit se faire sur RV. Actuellement, ils sont difficiles à obtenir en ligne et les réclamations en ce domaine transitent par le délégué au défenseur des droits.

Du fait de la crise sanitaire, une nouvelle contrainte est apparue, le traitement prioritaire des dossiers de naturalisation des ressortissants étrangers particulièrement engagés lors de la période d'état d'urgence. Néanmoins, l'augmentation des délais de prise de rendez-vous en ligne reste une problématique liée à la délivrance des titres et beaucoup moins aux naturalisations.

Actuellement, deux préfectures (Hauts-de-Seine et Loire-Atlantique) testent la dématérialisation totale de la procédure de naturalisation.

#### Sous-préfecture de Rambouillet

La sous-préfecture de Rambouillet est le plus petit des sites de la préfecture des Yvelines. Il n'y a pas de RV en ligne pour les premières demandes de titres mais les usagers déposent leur dossier sur une boîte de messagerie fonctionnelle. La voie postale est quant à elle utilisée pour les renouvellements de titres. S'agissant de petits volumes, les délais s'en trouvent réduits et les problèmes de rupture de droits sociaux sont nécessairement moins fréquents. La politique de la sous-préfecture est d'exercer une veille quotidienne et de répondre

systématiquement sous 48h à toutes les demandes quelle que soit la thématique et de les réorienter vers les bons interlocuteurs le cas échéant.

Etienne DESPLANQUES, secrétaire général

Le secrétaire général soulève la question des dossiers des demandeurs d'asile. Le traitement de ces dossiers en GUDA se fait en lien avec l'OFII qui lui est tributaire des plateformes PADA qui enregistrent des délais de prise de RV importants. M. Mercier indique qu'en effet il faut désormais plusieurs semaines pour obtenir un rendez-vous.

Le secrétaire général indique que depuis 3 mois, le nombre de RV GUDA est de 30 RV/jour, ce qui correspond au nombre de RV antérieurs à la crise sanitaire. Il appuie sur l'importance de revenir à cette situation antérieure pour tous les départements d'Ile-de-France car chacun doit faire les efforts qu'il convient.

Martin RENAUME et Jacques MERCIER

M. Reneaume et M. Mercier aborde le sujet de la refonte du site internet de la préfecture. Ils souhaitent que les associations soient consultées et associées au projet.

Le secrétaire général confirme qu'actuellement les pages du site internet relatives aux démarches pour les usagers étrangers font l'objet d'une nouvelle rédaction. Il souhaite une information claire, juste et compréhensible pour l'ensemble des usagers. Il s'engage à consulter les associations d'usagers sur la refonte du site.

\* \* \*

Après avoir demandé si d'autres points devaient être abordés et devant la réponse négative de l'assistance, Monsieur le secrétaire général résume les points à améliorer pour le prochain CLU :

- améliorer le processus des réclamations/suggestions des usagers ;
- consulter les associations sur la refonte du site internet ;
- faciliter l'accès aux démarches dématérialisées pour les usagers fragiles qui ont des difficultés à accéder aux outils numériques.

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  
  
Etienne DESPLANQUES