



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 **27 MAI 2014**

COMPTE RENDU

Objet : Installation du comité local des usagers de la sous-préfecture de Nogent-sur-Marne.

P/Jointes : Annexes.

Le mercredi 7 mai 2014, sous la présidence de Monsieur le sous-préfet de Nogent-sur-Marne, s'est réuni, en vue de son installation, le Comité Local des Usagers (CLU) de la sous-préfecture (SP) de Nogent-sur-Marne.

Participaient à cette réunion :

Au titre de l'Administration :

- La secrétaire générale (SG),
- Le chef du bureau de la sécurité et des libertés publiques (BSLP),
- Le correspondant informatique local,
- Le chef du bureau de la Citoyenneté et de la Circulation Routière (BCCR),
- La chef de la section des Naturalisations – BCCR,
- La cheffe du bureau Accueil et Séjour des Etrangers (BASE),
- La chargée du suivi des dossiers d'admission au séjour – BASE,
- La responsable qualité - Préfecture du Val-de-Marne.

Excusée :

- La chargée de l'accueil général – bureau des ressources humaines et de la modernisation (BRHM).

Au titre des usagers :

- La représentante de l'Union Fédérale des Consommateurs (UFC que choisir),
- L'élue du conseil départemental des paralysés de France, chargée de la politique d'accessibilité,
- La responsable de l'Union départementale des Associations Familiales du Val de Marne (UDAF 94),
- Le conseiller municipal délégué à l'optimisation des services, Mairie de Nogent-sur-Marne,
- La directrice générale adjointe des services, Mairie de Nogent-sur-Marne.

Excusés :

- Le président de l'association des maires du Val-de-Marne,
- Le président de la Fédération Nationale des Associations Franco Africaines (FNAFA).

Préalablement à l'ouverture de la réunion, le sous-préfet a proposé une visite des salles d'accueil du public du bureau de la Citoyenneté et de la Circulation Routière (BCCR) et du bureau Accueil et Séjour des Etrangers (BASE). Les conditions d'accueil du public ont été présentées par les chefs de bureaux respectifs et par la SG depuis le hall principal de la SP.

Il a également été présenté aux membres du CLU, les "outils" utilisés pour améliorer la lisibilité et l'efficience des deux missions retenues dans le cadre de la candidature à la labellisation ; l'accueil général, au titre du module général, et, la délivrance des titres de séjour étrangers, au titre du module "optionnel" métier.

Les premiers échanges ont alors consisté, d'une part, à présenter la démarche d'amélioration des dispositifs d'accueil physique, téléphonique et numérique de la SP dans la perspective de l'obtention de la labellisation QUALIPREF 2 ainsi que le calendrier et les modalités de l'évaluation par 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 – et, d'autre part, à recueillir les avis, observations et propositions de progrès susceptibles de mieux répondre aux attentes des usagers.

Le sous-préfet a, en outre, développé la nature des missions exercées par la SP en soulignant le rôle des bureaux chargés de la délivrance des titres d'identité et de séjour, mais également celui des chargés de mission dans la mise en œuvre des politiques publiques, notamment, dans les domaines du logement, de la sécurité publique, de la politique de la ville...

Le sous-préfet a rappelé l'organisation des bureaux de la SP (cf. Annexe 1) et présenté des éléments statistiques des publics accueillis : environ 100 000 usagers par an sont reçus, soit à peu près 400 usagers par jour dont plus des deux tiers sont reçus par les agents du BASE. Il a en outre indiqué que l'arrondissement de Nogent compte plus de 390 000 habitants répartis dans 14 communes de taille inégale (de 4 400 à 75 500 habitants) et très urbanisées.

Le sous-préfet a ensuite détaillé la liste des engagements QUALIPREF 2.

I. Rappel des engagements

Au titre de l'accueil général :

- Engagement 1 (E1) : Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement,
- E 2 : Un accueil attentif et courtois,
- E 3 : Orienter vers le bon service,
- E 4 : Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente,
- E 5 : Un accueil téléphonique courtois et efficace,
- E 6 : Une réponse claire et compréhensible aux demandes des usagers dans un délai annoncé et respecté,
- E 7 : Une réponse systématique aux suggestions et réclamations,
- E 8 : A votre écoute pour progresser.

Au titre de la délivrance des titres de séjour étrangers :

- E 14 : Une information fiable et facilement accessible pour effectuer votre démarche,
- E 15 : Un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués,
- E 16 : Limiter au maximum les déplacements des usagers au sein de la SP,
- E 17 : Un accueil organisé,
- E 18 : Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

Le sous-préfet a, par ailleurs, communiqué les résultats de l'enquête de satisfaction (cf. annexe 2), réalisée le 9 septembre 2013, sur un échantillon de 150 personnes.

Il a notamment souligné que :

- **97 %** des usagers interrogés affirment avoir facilement repéré l'accueil ou le service qu'ils viennent voir,
- **42 %** viennent pour un titre de séjour,
- **52 %** affirment avoir été reçus par un agent qui s'est présenté. S'agissant de cet item, le sous-préfet a précisé que des efforts seraient réalisés...

Le sous-préfet a, enfin, signalé qu'une nouvelle enquête de satisfaction serait bientôt lancée afin d'actualiser les données et de mieux appréhender les attentes des usagers. Il a, en ce sens, proposé que le CLU soit ouvert à tout organisme susceptible d'améliorer les dispositifs d'accueil de la SP, notamment ceux qui font la promotion de l'accessibilité des services publics aux différentes typologies de l'handicap.

La SG a ensuite présenté les actions développées récemment, suite aux préconisations du secrétaire général de la préfecture, pour remplir les engagements QUALIPREF 2.

II. Les actions réalisées

Accueil physique :

1. Affichage dans le hall principal des calendriers de fréquentation relatifs aux périodes d'affluence des deux services d'accueil concernés.
2. Mise à disposition du public du formulaire de suggestions et réclamations dans des présentoirs situés dans le hall d'entrée et au niveau de l'accueil des étrangers au niveau – 1.
3. Définition du périmètre des courriers auxquels il est répondu dans les plus brefs délais. Les courriers concernés sont les interventions des élus ainsi que les réclamations des usagers. Pour un suivi efficace des délais de réponses aux interventions –fixé à quinze jours – un tableau géré par l'assistante du sous-préfet est mis en place et pour les réclamations des usagers, la cellule "Courrier" assure le traitement et le respect des délais de réponse. S'agissant des courriels, le délai de réponse est fixé à cinq jours.
4. La signalétique dans le hall principal mentionne les termes "Pré-accueil" et "Accueil général".

5. La signature des courriers électroniques qui comporte les nom, prénom, fonction, mail professionnel (boite fonctionnelle le cas échéant), service et téléphone est désormais effective.
6. Dans la perspective de l'amélioration des conditions d'attente des usagers devant la SP, une réunion avec le maire de Nogent-sur-Marne a eu lieu le 9 mai 2014 pour évaluer la faisabilité de l'implantation sur les trottoirs, d'abris extérieurs pour protéger le public des intempéries.

Accueil numérique :

1. La prise de rendez vous (RV) des usagers étrangers qui sollicitent le renouvellement du titre de séjour de 10 ans sera expérimentée prochainement.
2. Les calendriers de fréquentation relatifs aux périodes d'affluence des deux services d'accueil concernés sont mis en ligne sur le site INTERNET de la préfecture, onglet sous-préfecture.

Accueil téléphonique :

1. Les numéros de téléphones dédiés aux renseignements des usagers étrangers seront indiqués sur le site internet. Deux services sont concernés : le BASE et prochainement le BCCR. Trois postes téléphoniques correspondant à un numéro unique seront dédiés aux usagers du BASE sur le créneau horaire de 9 h 00 à 10 h 00. Les horaires d'ouverture de cette nouvelle ligne téléphonique seront mentionnés sur les différents supports d'information de la préfecture et de la sous-préfecture.
2. La section Naturalisations maintient son dispositif d'accueil téléphonique sur un créneau horaire de 2 heures de 14 h 00 à 16 h 00. Création d'une ligne téléphonique dédiée pour la permanence de la section permis de conduire de 14 h 00 à 16 h 00.

III. Pistes d'amélioration des dispositifs d'accueil de la SP issues des échanges

Accueil Physique :

- Mettre à disposition des usagers le plan de la ville de Nogent avec indication des services publics nationaux et locaux à proximité de la SP (avec l'appui de la mairie de Nogent-sur-Marne).
- L'accueil des enfants des usagers durant leurs démarches administratives reste une préoccupation dans tous les services publics.
- Mettre en place des dispositifs auditifs aux guichets dédiés au public pour permettre un accueil personnalisé aux malentendants.
- Installer dans les sanitaires un équipement adapté aux différents types de l'handicap moteur (paraplégie, tétraplégie et hémiplésies).

- Mettre en place des dispositifs auditifs aux guichets dédiés au public pour permettre un accueil personnalisé aux malentendants.
- Installer dans les sanitaires un équipement adapté aux différents types de l'handicap moteur (paraplégie, tétraplégie et hémiplésies).
- Renforcer l'accueil par la présence d'un personnel sous statut "service civique" qui serait notamment chargé d'accompagner et d'encadrer les usagers vers les files d'attente.
- En matière de sécurité, mettre en place des portiques ou des détecteurs de métaux et veiller à l'activation du système d'alarme existant qui permet aux agents au guichet d'alerter les personnels situés en back office afin de solliciter l'adjoint de sécurité de permanence, en cas d'atteinte à leur intégrité physique.
- Informer les usagers par la signalétique interne de la présence du système de vidéo surveillance.
- Prévoir un revêtement adapté aux handicapés en fauteuil à la sortie de secours située au niveau - 1, coté salle d'accueil des usagers du BASE. Le sol est en effet constitué de gravillons.
- Installer un panneau pour indiquer aux usagers utilisant le RER A, la localisation de la SP (un panneau manquant à un carrefour).

Accueil numérique :

- Promouvoir la prise de rendez vous par internet pour les usagers étrangers, en demande de renouvellement de carte de séjour de 10 ans, dans les prochaines semaines. Le nombre de RV est évalué à 20 par jour.
- Indiquer sur le site INTERNET de la préfecture, onglet sous-préfecture, l'ensemble des moyens de transports (RATP) qui permettent d'accéder à la SP.
- Mettre à jour la liste des parkings publics à proximité de la SP ainsi que les informations relatives aux créneaux horaires d'ouverture de la SP.

L'ordre du jour étant épuisé, le sous-préfet a rappelé les échéances à venir, l'organisation d'une auto évaluation interne puis d'un audit de conseil par l'AFNOR avant l'audit de labellisation, le plus tôt possible.

Il a ensuite clôturé la séance en fixant la prochaine réunion au mois de septembre 2014.

Le sous-préfet,



Michel MOSIMANN