



DIRECTION DE LA POLICE GÉNÉRALE
Cabinet du directeur
Mission Accueil et qualité de service
Dossier suivi par Stéphane HÉRING
pp-dpg-qualite@interieur.gouv.fr

Paris, le 7 novembre 2016

Objet : Compte rendu du comité local des usagers du 28 septembre 2016 – 14h30

Le comité local des usagers 2016 de la Direction de la police générale s'est tenu le 28 septembre 2016 à 14h30, salle Edmond Dubent. Préalablement à la réunion, Madame Sophie Paradelle, cheffe de la section accueil de la Préfecture de police, a présenté à l'assistance le nouvel accueil central de la Préfecture, première étape concrète du projet Immocité, et qui a été inauguré en mai 2016 par le Préfet de police.

Elle a ainsi rappelé que le nouveau dispositif permettait d'accueillir plus d'usagers de façon simultanée (plus d'espace à la banque d'accueil) et dans de meilleures conditions (augmentation du nombre de portiques de sécurité dans le sas, améliorant la fluidité des flux d'usagers, bureaux équipés pour les personnes à mobilité réduite – boucle sensorielle, guichets abaissés).

La visite s'est poursuivie par la présentation de la nouvelle salle de remises des titres, entièrement rénovée, plus spacieuse, avec plus de guichets, permettant d'améliorer très nettement le confort des usagers et de réduire très significativement les temps d'attente. En outre, un nouveau système de convocations des usagers par l'envoi d'un SMS permet de mieux gérer les flux et offre un service réactif aux usagers.

* * *

La suite du comité local des usagers s'est tenue dans la salle de réunion Edmond Dubent ; étaient présents :

Représentants des usagers

- Joël NEKKAB, conseiller départemental Association des paralysés de France
- Jean-Paul BRANDELA, Directeur adjoint des usagers, ville de Paris
- Pascal CHRETIEN, Chef de projet Qualité, ville de Paris
- Rola KHAIRALLAH, Cité universitaire
- Philippe DUCOIN, Manager visa et immigration, SCHLUMBERGER
- Sabrina BENIR, juriste
- Evelyne TCHAKO, MRAP
- Mme Madeleine DIAZ-HAMELIN, responsable communication UFC Que choisir Paris-Est (excusée)



Représentants de l'administration

- o Patrice FAURE, Directeur de la police générale

- Cabinet
 - o Baptiste ROLLAND, directeur de cabinet (excusé)
 - o Stéphane HERING, chargé mission qualité
 - o Isabelle INDJEYAN, chargé mission fraude
 - o Joëlle JARNY, contrôle de gestion

- SDCLP
 - o Anne BROSSEAU, SDCLP
 - o Julien BORNE-SANTONI, adjoint au chef du 2^{ième} bureau
 - o Monique SALMON-VION, adjointe au chef du 3^{ième} bureau
 - o Isabelle THOMAS, chef du 5^{ième} bureau
 - o Nicolas TRISTANI, chef de section 5^{ième} bureau

- SDAE
 - o François CHAUVIN, SDAE (excusé)
 - o Philippe BRUGNOT, Adj SDAE (excusé)
 - o Christophe BESSE, chef 6^{ième} bureau
 - o Marie MULLER, adjointe au chef 6^{ième} bureau
 - o Laurent STIRNEMANN, chef 9^{ième} bureau

- DRM
 - o Sylvain MARY, DRM

* * *

Monsieur Patrice FAURE, Directeur de la police générale ouvre la séance, remercie les participants de leur mobilisation, et rappelle les grandes étapes de la politique qualité de la Préfecture de police, à l'occasion de cette troisième réunion du comité local des usagers. La labellisation Qualipref 2.0 obtenue fin 2015 pour l'ensemble des services d'accueil du public de la direction de la police générale est un fait marquant de l'année écoulée, et les années à venir seront le terrain de nouvelles évolutions qui constitueront autant de défis, tels que la mise en place du Plan Préfecture Nouvelles Générations ou le transfert de compétences à la Ville de Paris qui impacte particulièrement le bureau des cartes nationales d'identité et passeports.

Monsieur Stéphane HERING, chargé de mission qualité, présente l'ordre du jour et détaille les différents points évoqués dans le support de présentation (joint).

Indicateurs Qualipref

Les enquêtes de satisfaction

Les résultats des enquêtes menées auprès du public démontrent une satisfaction globale assez élevée, quel que soit le service concerné. Les efforts entrepris ces dernières années ont donc permis d'accroître la qualité de service rendue aux usagers, et constatée par ces derniers. L'objectif en termes d'analyse de ces enquêtes est dorénavant de mesurer le taux d'évolution des



usagers très satisfaits. Ce travail a été réalisé au niveau du bureau des CNI/passeports et montre une évolution favorable de ce taux. Madame Anne BROSSEAU, Sous directrice de la citoyenneté et des libertés publiques, précise également que l'amélioration notable de la satisfaction au bureau des cartes grises est en partie le fruit du déménagement vers le nouveau site « Charcot », avec un espace parfaitement adapté à l'accueil du public.

L'amabilité et la courtoisie sont systématiquement mises en avant par les usagers, et sont le reflet du professionnalisme des agents et des efforts entrepris en matière de formation sur l'accueil. Le confort des locaux et des espaces d'attente est marqué par une grande disparité selon les sites enquêtés, avec de très bons résultats dans les espaces rénovés. La poursuite des travaux de réaménagement et rénovations de certaines salles permettra à terme d'accroître la satisfaction globale. De la même manière, le respect de la confidentialité des échanges est en nette amélioration dans les espaces réaménagés, et les mesures prises dans les anciens locaux (bande de confidentialité au sol, cloisons entre guichets...) permettent de répondre aux besoins de confidentialité en dépit d'espaces parfois inadaptés.

La baisse de satisfaction auprès de la salle des visas et des remises s'explique par l'impact des travaux sur ces deux sites, qui ont particulièrement bouleversé le mode de fonctionnement durant plusieurs mois. Le déménagement de la salle des remises fin aout vers de nouveaux locaux a mis un terme à cette situation dégradée.

Les délais de réponse aux usagers

Quel que soit le canal, les délais de réponses sont particulièrement respectés (courriel, courrier...). Les bureaux ont mis en place des bases documentaires permettant de construire leurs réponses autour de modèles préformatés, qui sont ensuite personnalisés selon la situation particulière du demandeur. Les usagers manifestent par ailleurs souvent leur satisfaction par retour de courriel quant à la rapidité et pertinence de la réponse apportée.

Le courriel est un mode de communication de plus en plus utilisé, et les volumes ne cessent de croître (plus de 900 courriels chaque mois pour les seuls étudiants étrangers).

Bilan des audits Qualipref

Le chargé de mission qualité présente les nouveautés du référentiel Qualipref 2.0, qui apparaît comme une évolution vers l'administration numérique, en intégrant les nouvelles technologies comme outils d'amélioration de la relation avec l'utilisateur : utilisation accrue du courriel et du site internet, des réseaux sociaux, de serveurs vocaux interactifs (SVI), de logiciels de gestion des files d'attente, du SMS pour avertir les usagers de la mise à disposition d'un titre...

Après avoir rappelé le périmètre des audits selon le principe de l'échantillonnage, sont présentés les points forts relevés par les auditeurs de l'AFNOR et les pistes de progrès. Sont ainsi mis en lumière de manière unanime par les deux auditeurs le professionnalisme et l'investissement des agents d'accueil de la DPG, le pilotage de la démarche à tous les niveaux de responsabilité ainsi que sa parfaite assimilation par l'ensemble des agents. Des efforts considérables ont été menés en matière de formation, d'immobilier, et de lutte contre la fraude. Tous ces efforts se traduisent par une satisfaction globale des usagers assez élevée.

Les points sensibles sont relatifs à des problématiques ponctuelles, telles que le taux d'appel perdu au bureau des CNI et passeports à l'approche des vacances scolaires, et les conditions



d'attente à la salle des remises. Sur ce dernier point, il est précisé que le déménagement opéré fin aout a permis d'améliorer plus que significativement la situation.

Le projet Immocité

La visite de l'accueil de la préfecture en préambule au comité local des usagers a pour but de montrer concrètement aux participants les avancées du projet Immocité, dont l'objet consiste en une vaste restructuration des locaux destinés à accueillir le public dans l'enceinte de la caserne de la Cité. L'amélioration de la qualité d'accueil des usagers passe par meilleure gestion des flux et une réfection des locaux. L'accueil général est le premier équipement à ouvrir au public avec la galerie extérieure qui permet de mieux orienter les usagers vers les différentes salles. La salle des remises de titres vient compléter cette première phase de réalisation. Les futures livraisons concerneront la salle Asie Océanie et Europe Proche-Orient Amériques.

Transfert de compétence à la ville de Paris

Madame Anne BROSSEAU explique que le bureau des CNI et passeports va transférer à la ville de Paris l'activité de recueil des dossiers de demande, à l'image de ce qui se fait dans le reste de la France, et qu'il s'agit de revenir dans le droit commun.

Monsieur Jean-Paul BRANDELA, Directeur général adjoint à la citoyenneté à la ville de Paris, intervient pour présenter ce projet. Il explique que dans la mesure où la plupart des antennes sont physiquement situées dans les mairies d'arrondissement, la réalité perçue par les usagers parisiens est qu'il s'agit déjà d'un service municipal. L'intégration effective de ce service comme entité municipale permettra de rendre de la lisibilité à l'utilisateur, n'ayant qu'un seul interlocuteur.

Le fonctionnement actuel des antennes ne sera pas remis en cause, et les modalités d'accueil perdureront : rendez-vous, horaires...etc. Ce service pourra être progressivement étendu à l'ensemble des mairies d'arrondissement. La mairie de Paris, en accord avec la Préfecture de police, souhaite une transition dans un contexte de faible activité, de stabilité des processus et dans un délai suffisant pour organiser au mieux cette opération notamment en ce qui concerne les ressources humaines.

Monsieur Pascal CHRETIEN, chef de projet qualité à la ville de Paris, présente la politique qualité de la maire de Paris et dresse les similitudes et divergences avec le référentiel Qualipref 2.0. Le référentiel de la mairie de Paris va évoluer courant 2017, et l'idée est d'intégrer à cette nouvelle version l'activité liée au recueil des demandes de CNI et passeports. A terme, lors des audits de labellisation de chaque mairie d'arrondissement, cette nouvelle activité sera intégrée au périmètre de l'audit et bénéficiera de la labellisation. L'objectif de la ville de Paris est de conserver *a minima* la qualité de service actuelle.

Le Plan Préfecture Nouvelles Générations (PPNG)

Madame Anne BROSSEAU présente les fondements du PPNG et la façon dont il va s'articuler à la préfecture de police. La volonté de coordonner l'action de l'Etat aboutit à la création de plateformes régionales (ou supra régionales) pour instruire les demandes de titres. La préfecture de police accueillera trois plateformes (CNI/passeports, certificats d'immatriculation, permis de conduire).

La création de ces entités sera le corollaire à une nouvelle stratégie d'accueil des usagers, puisque ces derniers auront accès à des téléprocédures pour les permis de conduire et certificats



d'immatriculation, qui éviteront le déplacement en Préfecture. Pour les CNI et passeports, l'accueil en mairie demeure inchangé.

Les usagers qui seront dans l'impossibilité d'accéder à l'offre de services numériques pourront se diriger vers les maisons de service public, et pour Paris, un accueil physique sera maintenu pour accompagner le demandeur dans la réalisation de sa téléprocédure.

Questions diverses

Monsieur Joël NEKKAB, conseiller départemental auprès de l'association des paralysés de France, interroge la préfecture sur la satisfaction des usagers en situation de handicap au terme des enquêtes. Monsieur Stéphane HERING répond que peu d'usagers dans cette situation sont interrogés chaque année, mais que la plupart sont satisfait des conditions d'accueil. Les réponses négatives sont principalement issues des enquêtes menées dans des locaux non réhabilités et pour lesquels des efforts restent à mener, en dépit des procédures mises en place pour répondre aux attentes des usagers quel que puisse être leur handicap. C'est aussi un des objectifs d'Immocité.

Après avoir remercié l'ensemble des participants du CLU, Monsieur Patrice FAURE conclue en précisant que les évolutions à venir (PPNG, transfert à la ville de Paris) ne doivent pas nourrir d'inquiétudes pour les usagers, que des échanges sont nombreux entre les différents acteurs et que l'objectif est de garantir la qualité de service rendue, tout en s'adaptant aux évolutions technologiques et aux attentes légitimes des usagers.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

Le directeur de la police générale

Patrice FAURE

