



DIRECTION DE LA POLICE GÉNÉRALE
Cabinet du directeur
Mission Accueil et qualité de service
Dossier suivi par Stéphane HÉRING
stephane.hering@interieur.gouv.fr
01 53 71 31 81

Objet : Compte rendu du comité local des usagers du 22 mars 2017

Représentants des usagers

- Pascal CHRETIEN, Chef de projet Qualité, ville de Paris
- Rola KHAIRALLAH, Cité universitaire
- Philippe DUCOIN, Manager visa et immigration, SCHLUMBERGER
- Sabrina BENIR, juriste
- Véronique DESMAIZIERES, Présidente de l'UDAF
- Madeleine DIAZ-HAMELIN, responsable communication UFC Que choisir Paris-Est
- Marie MONTOLIEU, MRAP
- Maryline POULAIN, représentant sans papiers UD-CGT 75

Représentants de l'administration

- Patrice FAURE, Directeur de la police générale
- Anne BROSSEAU, SDCLP
- François CHAUVIN, SDAE
- Philippe BRUGNOT, Adj SDAE
- Elodie BERARD, responsable du centre asile, 10^{ème} bureau
- Sybille MAREUSE, juge administratif stagiaire
- Stéphane HERING, chargé de mission qualité

* * *

Le comité local des usagers 2016 de la Direction de la police générale s'est réuni le mercredi 22 mars 2017, afin de soumettre à l'assemblée le projet de règlement intérieur destiné aux usagers du centre Ney (asile, centre d'étude de situation administrative, permis de conduire...), et ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des sites de réception du public de la Direction.

Monsieur Faure rappelle le contexte dans lequel s'inscrit la mise en place de ce règlement intérieur : les flux grandissants, notamment liés aux demandeurs d'asile et aux personnes hébergées au centre Dubois qui doivent se présenter à Ney en vue d'une étude de leur situation administrative, ont abouti à un accroissement problématique de phénomènes « d'incivilités » perturbant à la fois le travail des agents ainsi que l'accueil des usagers.



Aussi est-il nécessaire de fixer et rappeler des règles à fin d'opposabilité aux usagers dont le comportement n'est pas adapté. Monsieur Chauvin rappelle que ce règlement écrit permettra d'objectiver les mesures prises à l'encontre des individus refusant de se conformer aux prescriptions, telles que la fin de prise en charge au centre Dubois.

Le contour des règles à mettre en œuvre est à la fois général, respect de la laïcité, non discrimination à raison du sexe ou de l'origine ethnique, et très pragmatique, interdiction de fumer, de jeter des déchets à terre, de brancher des appareils sur le réseau électrique...

Des affiches reprenant l'intégralité du règlement seront apposées dans le centre Ney, ainsi que des affiches sous forme de pictogrammes.

Au terme de la présentation contextuelle du règlement intérieur, la parole est laissée à l'assemblée, à laquelle une copie du règlement a été communiquée. Les éléments suivants ont été portés à la connaissance de l'administration :

- ✓ la nécessité d'adapter le vocabulaire au plus grand nombre afin de s'assurer de la bonne compréhension de chacun (exemple, article 6 : [...] ticket numéroté de gestionnaire de file d'attente [...], article 11 : [...] se restaurer [...]),
- ✓ une application souple et circonstanciée du règlement pour ne pas conduire à exclusion des usagers pour des manquements mineurs aux obligations découlant du règlement,
- ✓ s'assurer de mettre à disposition des usagers des exemplaires traduits (a minima en anglais) du document,
- ✓ proposer également une affiche sur les obligations (égalité homme/femme, non discrimination), et pas uniquement les interdictions.

D'une manière plus globale, sont évoqués également des éléments de nature à « pacifier » la relation avec l'utilisateur : des agents accueillants, formés à la réception des publics étrangers notamment, ainsi que des services simples leur permettant de respecter les règles qui leur sont imposées (présence de poubelles...).

Monsieur Faure conclut en indiquant que l'accueil que nous réservons aux usagers influe en effet sur la façon dont ceux-ci vont se comporter dans nos établissements : il est nécessaire d'être vigilant sur le professionnalisme des agents, et une grande attention est apportée sur ce point. Pour autant, il faut reconnaître la qualité du travail des agents qui assurent l'accueil : les enquêtes de satisfaction démontrent par ailleurs la bonne perception qu'ont les usagers sur les services que nous proposons.

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

Le directeur de la police générale

Patrice FAURE

