



**PRÉFET
DE L'ESSONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun départemental**

SOPHIE DA SILVA
Cheffe de la mission qualité performance
Référente qualité

Evry-Courcouronnes, le 27/09/2021

| | |
|---|---|
| OBJET DE LA RÉUNION : Réunion du Comité local des usagers de l'Essonne | |
| DATE : 21/09/2021 | LIEU : Préfecture d'Évry-Courcouronnes (Salle Jean Moulin) |
| DOCUMENT : SUPPORT DE SÉANCE EN PJ | |
| PRÉSIDENT DE SÉANCE : M. Benoît KAPLAN, Secrétaire général de la Préfecture d'Évry-Courcouronnes | |
| ÉTAIENT PRÉSENTS, M. Gérard BOURGET, représentant de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Les Ulis CA Paris Saclay Mme Fidèle NGO NKENG MATIP, représentante de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Athis Juvisy Savigny Mme Christiane AGULHON, représentante de l'association APF France Handicap de l'Essonne Mme Aisseta CISSE, représentante de l'association Génération II Citoyenneté Intégration Mme Marylène MUNOZ, déléguée locale du défenseur départemental des droits M. Bellaid MEZZACHE, représentant de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) Mme Cyrille CACHEUX, représentante du PIMMS d'Evry Coeur d'Essonne Mme Hawa NIANG, représentante de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF91) | |
| M. François GARNIER, directeur de l'immigration et de l'intégration (DIMI) Mme Pascale CUITOT, directrice de la réglementation et de la sécurité routière (DRSR) Mme Laurence BOISARD, directrice des relations avec les collectivités locales (DRCL) M. Sylvain MARY, directeur adjoint du cabinet de la sécurité intérieure et de la protection civile (DCSIPC) Mme Nathalie ROUSSELET, représentante du secrétariat général commun départemental (SGCD) M. Fabien CORNET, responsable des usages numériques au SGCD-Service départemental du numérique Mme Sylvie JULAN, secrétaire générale de la sous-préfecture de Palaiseau M. Thierry COSTES, secrétaire général adjoint de la sous-préfecture d'Étampes Mme Sophie DA SILVA, responsable de la mission qualité performance Mme Véronique BECHET, chargée d'appui à la mission qualité performance | |

ABSENTS :

M. Philippe FOURNIER, représentant du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)

Mme Chantal THIRIET, représentante de l'Union des Maires de l'Essonne (UME 91) et Maire de la commune de Limours

Mme Estelle ROGES, directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT)

Mme Solange CLAIN, cheffe du service départemental du numériques d'information et de communication interministérielle.

ORDRE DU JOUR :

- ◆ Visite du bureau du séjour des étrangers,
- ◆ Présentation des indicateurs qualité de la préfecture d'Evry-Courcouronnes et de la sous-préfecture d'Étampes,
- ◆ Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes de satisfaction des usagers de la préfecture et des sous-préfectures d'Étampes et Palaiseau,
- ◆ Information sur l'amélioration des services existants
- ◆ Information concernant la création d'un point d'accueil numérique pour l'accompagnement numérique des étrangers en France,
- ◆ Présentation pour avis de courriers et courriels type,
- ◆ Présentation pour avis de la stratégie éditoriale.

INTRODUCTION :

La séance débute par la visite du bureau du séjour des étrangers avec les membres du CLU. Ils sont reçus par le Directeur de l'immigration et de l'intégration ainsi que le chef et l'adjoint du bureau du séjour des étrangers. La présentation se porte sur le déroulement de la prise de RDV à la délivrance de la carte de séjour de l'utilisateur. Les échanges sont denses, les questions portent notamment sur l'organisation du bureau, les difficultés de prise de RDV.

Retour en salle Jean MOULIN avec l'accueil de Monsieur le Secrétaire général et les membres de la préfecture et des sous-préfectures.

Le Secrétaire général salue l'implication des membres du CLU et l'arrivée de nouveaux membres du CLU avec les associations Génération II et l'UDAF. Les services de préfecture et de sous-préfectures sont à l'écoute du monde associatif et notamment les associations de l'accueil des étrangers. La rencontre annuelle avec les membres du CLU est un moment important de partage et de communication, c'est un temps d'échanges pour améliorer les attentes des usagers.

Tous les indicateurs de la préfecture et de la sous-préfecture d'Étampes sont présentés ainsi que les actions correctives qui ont pu être menées. Les membres du CLU sont surpris par l'augmentation des délais de traitement des dossiers notamment le délai mensuel de traitement des demandes de permis de conduire, des premières et renouvellements de demandes de cartes de séjour. L'impact de la crise sanitaire se fait ressentir sur les résultats.

En effet, il y a eu une période où les usagers étrangers ont tous été reçus pour renouveler leur carte de séjour ou récépissé au détriment de l'instruction des demandes.

En ce qui concerne, le centre d'expertise des ressources titres (CERT) permis de conduire,

malgré la très bonne efficacité des agents du CERT*, le flux saisonnier de demandes est tel qu'il ne peut être absorbé rapidement.

*Le CERT Permis d'Evry-Courcouronnes détient une des meilleures efficacités nationale avec 70 dossiers/jour/agent pour une cible quotidienne de 55.

Un éclaircissement a été fait concernant le périmètre des CERT permis de conduire, cartes grises. En effet, les délais de traitement des dossiers de demandes de permis de conduire traités par le CERT de l'Essonne n'impacte pas les usagers essonniers. En effet, les CERT ne traitent pas les titres de leur département par rapport à la répartition du volume de demande et pour éviter le risque de fraude local. Ainsi, les demandes de permis de conduire des usagers essonniers sont traitées par le CERT d'Avignon.

La présentation de l'enquête satisfaction pour les 3 sites n'appelle pas d'interrogation particulière. La préfecture de l'Essonne a respecté la demande du dernier CLU, à savoir plus de 150 usagers interrogés avec un total de 380 personnes sondées. Une association demande si les usagers interrogés sont sollicités avant ou après la démarche faite en préfecture. Il est précisé que l'enquête est établie après l'opération en préfecture pour pouvoir répondre notamment aux questions concernant l'accueil physique (amabilité, simplicité de langage, conseil de la part de l'agent,...).

Une information est apportée sur **l'amélioration des services rendus aux usagers** :

→ Gestion de la crise sanitaire, les modalités mises en œuvre pour protéger les usagers et les agents : installation d'une signalétique spécifique pour le sens de circulation du public, pose de gels hydroalcooliques dans tous les emplacements stratégiques, pose de plexiglas, mise en place du tout RDV, installation d'un centre de vaccination éphémère...

→ Création d'une boîte fonctionnelle de réclamation-suggestion pour la préfecture d'Evry et la sous-préfecture de Palaiseau avec possibilité de déposer pour les 2 sites une suggestion ou une réclamation par courrier/courriel/fiche à déposer sur place. La sous-préfecture d'Étampes offre les mêmes facilités.

→ Identification des agents d'accueil par des badges

→ Mise en place de samedis travaillés pour les bureaux des étrangers et du CERT Permis de conduire pour diminuer les délais de traitement.

→ actuellement la réception des usagers étrangers par le point d'accueil numérique pour aider au dépôt des dossiers en ligne.

=> prochainement la mise en place d'un point d'accueil numérique spécifique pour les usagers étrangers à Evry-Courcouronnes puis dans les sous-préfectures. Il est précisé que ce point d'accueil numérique sera armé d'un service civique encadré par un titulaire du bureau du séjour des étrangers. La préfecture estime pouvoir recevoir en moyenne 70 usagers par jour. Des RDV seront pris en amont par téléphone. Il s'agit actuellement d'une perspective qui est à ce stade difficilement quantifiable.

=> Mise en place d'un centre de contact citoyen (CCC) avec un numéro dédié et gratuit pour les usagers étrangers au 0806 001 620.

Le point d'accueil numérique pour les démarches de carte de séjour et le numéro du centre de contact citoyen appellent des interrogations des associations, notamment sur la fracture numérique.

Une association indique que certains usagers peuvent être handicapé par une maladie dégénérative et avoir un problème d'élocution qui peut faire penser à une personne en état d'ébriété.

Le secrétaire général précise pour les cas spécifiques, tel que celui-ci, qui nécessite un accompagnement particulier : l'association peut faire un échange en amont avec les services de préfecture pour signaler la situation. Ainsi, l'utilisateur bénéficiera d'un traitement particulier de la part des agents qui auront connaissance d'un handicap.

Présentation des courriers et courriels types qui n'appellent pas d'observation particulière des membres du CLU.

Présentation de la stratégie éditoriale : pour observations ou suggestions de la part des membres du CLU. Cette dernière est présentée par le directeur adjoint du Cabinet du Préfet.

L'objectif principal est la valorisation de toutes les politiques publiques et actualités gouvernementales et départementales. Il s'agit aussi de gérer la communication de crise à destination de la presse et du grand public (ex : problème des numéros d'urgence, incendie du centre de traitement des déchets de Vert le Grand).

Les informations à la disposition de l'utilisateur doit être à jour, il y a actuellement un travail de nettoyage du site des services de l'État de l'Essonne.

Échanges avec les membres du CLU pour le recueil et les suggestions d'amélioration :

Les échanges concernent principalement les usagers étrangers :

→ Une association indique qu'il fallait auparavant attendre des heures devant la préfecture pour être certain d'obtenir un RDV, le dépôt des dossiers en ligne a été perçu comme une avancée majeure. Malheureusement, il a été constaté que beaucoup d'utilisateurs étaient confrontés à la fracture numérique.

Le directeur de l'immigration et de l'intégration indique que le point d'accueil numérique a, dès début 2021, reçu les usagers étrangers pour déposer leur dossier en ligne pour les duplicatas, changement d'adresses et autres...ce qui n'était pas dans les missions de départ de ce point numérique. De plus, dès le mois de novembre 2021 un point d'accueil spécifique pour les usagers étrangers sera ouvert pour répondre à la demande d'accompagnement.

Par ailleurs, avec la montée en puissance de la nouvelle application nationale « ANEF » toutes les demandes seront par la suite déposées en ligne. Il y aura une période de transition avec des difficultés pour l'administration avec des bugs de l'application et pour les usagers avec des difficultés pour le dépôt en ligne de leur dossier. Mais à terme, cela résoudra les problèmes de prise de RDV et une meilleure fluidité de traitement des dossiers.

→ D'autre part, une grande difficulté pour obtenir un RDV en ligne qui peut provoquer des pertes de droits de la CPAM ou de la CAF. Les associations demandent plus de communication entre la préfecture et les organismes extérieurs. Le directeur de l'immigration et de l'intégration indique que la CAF n'interrompt plus systématiquement les droits des usagers. En ce qui concerne les cartes de résidents, il y a un délai de 6 mois toléré après la date d'expiration.

Par ailleurs, les RDV en ligne sont mis au fil de l'eau sur le site. Malheureusement, ils sont parfois pris par des plateformes de revente de RDV en ligne, non honorés par les usagers ou « gâchés » car les usagers se présentent avec un dossier incomplet.

→ Les associations proposent d'aider les usagers à préparer les RDV afin que ces derniers se présentent avec un dossier complet. Le directeur de l'immigration et de l'intégration indique qu'il est très compliqué de former les associations car la technicité et le nombre de statuts sont tellement importants qu'il est difficile de former des personnes extérieures au service du séjour des étrangers. Le PIMMS d'Evry indique que lorsque les usagers ont la liste complète des documents à fournir, il l'aide à constituer le dossier complet, l'enferme dans une enveloppe cachetée jusqu'au jour du RDV, ce qui est un bon compromis.

Le secrétaire général remercie tous les membres du CLU pour leur participation.

PROCHAIN CLU : SEPTEMBRE 2022