



PREFECTURE DE LA SEINE-SAINT-DENIS

L'accueil du public et l'activité de la direction des étrangers en 2007

En 2007, 280.000 étrangers se sont rendus à la direction des étrangers, soit plus de 1.100 personnes en moyenne par jour, pour demander une carte de séjour, un document de voyage, ou présenter une demande d'asile ou une demande de naturalisation.

Le nombre de personnes accueillies est en baisse de 25% par rapport à 2006, grâce à :

- la résorption totale fin 2007 des délais de traitement des demandes de titres. Ils étaient de 6 semaines au 1^{er} semestre et imposaient plusieurs déplacements aux usagers,
- la déconcentration en mai 2007 des renouvellements des cartes de séjour de 10 ans à la sous-préfecture de Saint-Denis, soit 10.000 usagers concernés chaque année,
- l'extension de la procédure par voie postale au retrait des dossiers de naturalisation en novembre 2006 et aux documents de circulation pour les enfants en février 2007,
- la baisse des premières demandes d'asile et la réduction des délais d'instruction de ces demandes par l'OFPRA et la Commission nationale du droit d'asile.

Les procédures d'accueil à distance sont également développées :

- tant pour l'information, par le traitement de 4.000 courriers, 12.000 courriers électroniques, 15.000 appels téléphoniques,
- que pour le traitement de demandes de titres : la moitié des cartes de séjour et la totalité des documents de voyage ont été traités par voie postale, ce qui évite aux usagers de se déplacer plusieurs fois.

Quelques données sur l'activité des 136 agents de la direction des étrangers :

- délivrance de 54.692 cartes de séjour dont 20 % de premières demandes et 80 % de renouvellements de titres. Parmi ces cartes, 29.918 sont des cartes temporaires d'un an et 24.774 des cartes de 10 ans ;
- délivrance de 6.975 documents de voyage pour les enfants et de 3.559 titres de voyage pour les réfugiés ;
- enregistrement de 1.892 premières demandes d'asile, contre 2.602 en 2006 et 4.117 en 2005, soit une baisse de 55 % sur deux ans ;
- remise de 7.716 décrets de naturalisation. Pour information, le nombre de décrets remis en 2002 était de 3.773.

Concernant les conditions d'attente, 49,5 % des usagers ont déclaré avoir été incommodés par le froid, 22,8 % ont éprouvé le besoin d'aller aux toilettes et 21,3 % ont eu faim.
(Ces réponses doivent tenir compte de la période de la journée à laquelle le sondage a été conduit)

Plus de la moitié des personnes viennent renouveler leur titre de séjour et 30 % pour demander un premier titre de séjour. Les motifs de déplacement des autres usagers concernent des changements d'adresse, des demandes de duplicata, des demandes de naturalisations et autres renseignements. L'accomplissement de leur formalité à la direction des étrangers représente, pour 42,4 % des usagers, leur première venue en préfecture. Si 19,7 % des sondés ont indiqué s'être déplacés plus de trois fois, il convient de préciser qu'il peut s'agir de personnes ayant effectué différentes démarches sur plusieurs années.

Les usagers souhaiteraient pouvoir disposer d'informations concernant l'accueil des ressortissants étrangers à la préfecture sur internet (23,3 %) ou en mairie (23,1 %).

Des améliorations des conditions d'accueil ont été proposées (exprimées en nombre de réponses) afin :

- d'accroître le confort lors de l'attente à l'extérieur :
 - 248 usagers demandent un abri ou un auvent extérieur au-dessus de la file d'attente,
 - 75 du chauffage,
 - 14 plus de sécurité contre les resquilleurs et les mouvements de foule.

- d'améliorer la qualité de l'accueil :
 - 163 usagers souhaitent une file d'attente moins importante,
 - 93 plus de guichets d'accueil,
 - 77 apprécieraient un accueil plus agréable avec davantage de respect, de confiance, moins d'agressivité et plus d'humanité,
 - 49 aimeraient un guichet dédié aux renseignements ou un point de pré-accueil,
 - 43 le respect des heures d'ouverture du bâtiment,
 - 17 un guichet prioritaire pour les personnes handicapées, les femmes enceintes, les personnes âgées...

- de simplifier les démarches :
 - 39 usagers souhaiteraient pouvoir effectuer leurs démarches par courrier,
 - 34 par courrier électronique,
 - 31 par téléphone.

Enfin, certains souhaitent d'autres sites d'accueil, notamment en sous-préfecture (96), en mairie (21) ou au commissariat (5).





PREFECTURE DE SEINE SAINT DENIS

Programme de travaux d'amélioration 2006-2008 à la Direction des Etrangers

1/ Travaux engagés depuis 2006 :

En 2006 et 2007 une enveloppe de 300.000 € a été consommée.

Améliorations des conditions d'attente et d'orientation des usagers :

- création de halls séparés et de zones de confidentialité par la pose de cloisons	110.000 €
- passage de 50 à 350 places assises pour les usagers	52.000 €
- remplacement et modernisation du système d'appel des usagers	2.200 €
- travaux de sécurisation des accès + divers	55.000 €
- films thermiques	13.000 €

Amélioration des conditions de travail des agents :

- aménagement des guichets/fauteuil/stores/système d'appel	22.000 €
- remplacement des équipement informatiques des guichets	20.000 €

le solde étant lié à diverses prestations de cabinets d'études et divers autres petits travaux.

2/ Programme d'amélioration qui sera conduit en 2008, notamment aux vues des résultats de l'enquête réalisée auprès du public :

Les travaux programmés en 2008 et début 2009 s'élèvent au total à 543.000 €.

Travaux :

- Construction d'une rampe d'accès de 50 mètres de long conduisant aux 3 portes situées sur le côté de la direction :	172.000 €
- Construction d'un auvent de protection devant toutes les entrées et pour protéger la nouvelle rampe d'accès, 1 ^{ère} tranche :	100.000 €
- Prolongement de l'auvent jusqu'au bâtiment de la trésorerie générale, 2 ^{ème} tranche :	120.000 €
- Aménagement des portes d'entrée du public avec sas et descente d'air chaud :	100.000 €
- Réaménagement des toilettes du public :	50.000 €
- Installation de radiateurs extérieurs pour améliorer les conditions d'attente en hiver :	1.000 €

Déla : l'ensemble des travaux devrait être réalisé dans le courant de l'année 2008. Prévision de fin de travaux : été 2008 pour les sanitaires, automne 2008 pour la passerelle, le auvent et les portes, hiver 2008/2009 pour le prolongement de l'auvent.



PREFECTURE DE LA SEINE SAINT-DENIS

Enquête réalisée auprès des usagers de la direction des étrangers du 3 au 17 décembre 2007

En matière d'accueil du public, la direction des étrangers a une compétence territoriale sur l'ensemble du département pour les demandes d'asile et sur les arrondissements de BOBIGNY et de SAINT-DENIS pour les demandes de cartes de séjour, sauf pour le renouvellement des titres de 10 ans dont le traitement a été transféré à la sous-préfecture de SAINT-DENIS en mai 2007.

Afin d'améliorer les conditions d'accueil à la direction des étrangers, de comprendre les motivations des usagers qui se présentent bien avant l'ouverture du service, d'identifier les problèmes de communication qui conduisent à cette situation et de recueillir leurs attentes en matière d'accueil, un questionnaire a été proposé aux personnes présentes à 8h30 devant la porte n°1 (personnes non munies de rendez-vous) entre le 3 et le 17 décembre 2007.

En préambule, il convient de préciser que si quelques usagers se sont montrés peu enclins à répondre aux questions, le plus grand nombre a été agréablement surpris que leur avis soit sollicité. Certains, ayant eu connaissance qu'un sondage était réalisé, arrivaient avec des propositions déjà finalisées.

Le dépouillement des réponses des 1003 personnes interrogées fait ressortir que :

La grande majorité des usagers présents le matin (97 %) réside dans les arrondissements de Bobigny (47 %) et de Saint-Denis (50 %), ce qui correspond à la zone géographique de compétence de la direction en matière d'admission au séjour. Les 3% restants viennent soit de l'arrondissement du Raincy, soit d'autres départements, principalement en raison d'un changement d'adresse.

Le public matinal est essentiellement masculin (60,8 %) et âgé de 30 à 45 ans (47,4 %). Il arrive pour 28,9% avant 5 heures et pour 29,9% entre 5 et 6 heures, par crainte de ne pas être reçu (29,3 %) et par habitude de venir tôt (19,2%). 39,2 % des usagers ont déclaré être incités à se déplacer à des heures très matinales par des « on dit » ou des « amis » (33,3 %).

Ils viennent plutôt seuls (60 %) et, pour ceux qui se présentent accompagnés, le motif principal tient à leur faible maîtrise du Français (20,3 %). Il est à noter que 31,3 % des usagers ont répondu que les agents d'accueil de la direction des étrangers leur avaient suggéré de venir accompagnés afin de faciliter leurs démarches.

Dans la file d'attente, peu de propositions malicieuses ont été identifiées. Majoritairement (84,8 %), les usagers ont déclaré qu'ils n'avaient eu recours à personne pour garder leur place dans la file d'attente. Pour ceux qui l'ont fait garder, ce service leur a été rendu par un membre de leur famille (33 %). Seules trois personnes ont indiqué avoir été sollicitées par des inconnus afin de conserver leur place pour des sommes comprises entre 10 € et 80 €, ce qu'ils n'avaient pas signalé aux agents de la préfecture.

Réponses au questionnaire relatif à l'amélioration des conditions d'accueil à la direction des étrangers

1503 usagers ont été sondés à la porte n° 1 de la direction des étrangers chaque matin (entre 8h30 et 9h30) du 3 au 17 décembre 2007. Les principales réponses ont été :

1. Vous êtes :

- un homme : 60,8%
- une femme : 39,2%

2. Votre âge :

- 18-30 ans : 37,5%
- 30-45 ans : 47,4%
- 45-60 ans : 11,6%
- plus de 60 ans : 3,5%

3. Vous habitez :

- L'arrondissement de Saint-Denis : 49,7%
(dont Saint-Denis : 16%, Aubervilliers : 11,4%, Saint-Ouen : 6%, La Courneuve : 4,9%, Stains : 4%).
- L'arrondissement de Bobigny : 47,5%
(dont Montreuil : 8,3%, Bobigny : 6,7%, Drancy : 6,1%, Pantin : 5%, Bondy : 4,7%).
- L'arrondissement du Raincy : 1,7%.
- hors du département : 1,1%.

4. A quelle heure êtes vous arrivé(e) ?

- avant 5h : 28,9%
- entre 5 à 6h : 29,2%
- entre 6 à 7h : 15,4%
- entre 7 à 8h : 11%
- entre 8 à 9h : 8,9%
- après 9h : 6,7%

5. Pourquoi êtes-vous arrivé(e) à cette heure là ?

- par peur de ne pas être reçu(e) : 29,3%
- par habitude de venir tôt : 19,2%
- en raison d'obligations professionnelles : 18%
- pour être reçu rapidement : 12,3%
- en raison d'obligations familiales : 11,5%
- en raison d'obligations diverses : 7,2%
- par méconnaissance des horaires d'ouverture : 1,7%

Quelqu'un vous a-t-il incité à venir tôt ?

- des gens, la rumeur : 39,2%
- des amis : 33,3%
- la préfecture : 17,6%
- la mairie : 3,9%
- internet, les médias : 2,9%
- autres : 3%

6. Dans la file d'attente, quelqu'un vous a-t-il gardé votre place ?

- Non : 64,6%
- Oui : 11%

Si oui, qui a attendu pour vous :

- un inconnu : 42,2% (uniquement pour quitter la file pendant quelques minutes)
- le conjoint ou un membre de la famille : 33%
- un ami : 16,5%

Une personne inconnue vous a-t-elle demandé de l'argent pour garder votre place ?

- oui : 2,5% (3 réponses : 1 pour 10 € / 1 pour 50 € / 1 pour 80 €)

L'avez-vous signalé à quelqu'un ?

- non : 100%

7. Etes-vous venu(e) seul(e) ou accompagné ?

- Seul : 60%
- avec mon conjoint : 16,2%
- avec un membre de ma famille : 8,5%
- avec des amis : 5,4%
- autres : 2,6% (accompagnateurs associatifs, avocats, employeurs...)

Pourquoi êtes vous venu accompagné(e) ?

- **s'exprime difficilement en français : 20,3%**
- peur de l'administration : 8,4%
- besoin de compagnie : 7,1%
- plusieurs démarches à effectuer en préfecture : 6,5%
- personne âgée, malade, handicapée, enceinte : 5,9%
- présence nécessitée par la complexité de la procédure : 3,5%
- autres : 6,5%

Qui vous a conseillé de venir accompagné(e) ? (seulement 16 réponses)

- **autres : 56,3% (avocats, associations...)**
- **la préfecture : 31,3%**
- la mairie : 12,5%

8. Comment vous êtes-vous senti(e) dans la file d'attente ?

- dureté des conditions climatiques : 49,5%
(dont **froid : 48,4%**, pluie, vent : 1,1%)
- envie d'aller aux **toilettes : 22,8%**
- **faim : 21,3%**
- pénibilité de l'attente (énervement, fatigue, agressivité, ennui) : 4,2%

9. Quelle démarche êtes-vous venu(e) faire ?

- **renouvellement de carte de 1 an : 43,8%**
- **demande de première carte de séjour : 29,7%**
- renouvellement de carte de 10 ans : 7,8%
- changement d'adresse : 4,3%
- renseignements : 2,6%
- demande de carte de 10 ans : 1,7%
- autres (changement de statut, perte de titres de séjour, demande de naturalisation...) : 9,8%

10. Combien de fois vous êtes vous présenté(e) afin d'effectuer vos démarches ?

(Les réponses peuvent être biaisées par l'ambiguïté de la question : certaines personnes ont répondu pour plusieurs démarches différentes effectuées à la préfecture)

- **1 fois : 42,4%**
- 2 fois : 18%
- 3 fois : 18,9%
- plus de 3 fois : 19,7%

11. Où aimeriez-vous trouver des informations concernant l'accueil des étrangers ?

- **sur internet : 23,3%**
- **en mairie : 23,1%**
- sur des affiches : 17,1%
- par téléphone : 15,6%
- à la préfecture : 12,2%
- autres : 2%

12. Quelles améliorations des conditions d'accueil souhaiteriez-vous voir mises en œuvre ?

Conditions d'attente dans la file d'attente (en nombre de réponses)

- **un abri, un toit** (248)
- **du chauffage** (75)
- attendre à l'intérieur (32)
- des sièges (29)
- des toilettes (19)
- **plus de sécurité dans la file contre la triche et les bousculades** (14)
- **améliorer l'accès aux tickets ou au distributeur** (13)
- communiquer le nombre de tickets et l'heure approximative de passage (4)

Conditions dans le hall d'attente :

- plus d'informations et de brochures (4)
- ces écrans plus lisibles et différents selon la nature des demandes (3)

Horaires :

- **ouverture à l'heure** (43)
- **ouverture plus tôt** (12)

Quantité du personnel :

- **moins de file d'attente** (163)
- **plus de guichets** (93)

Qualité du personnel :

- **accueil plus agréable (humanité, respect, confiance, moins d'agressivité) aux guichets** (77)
- renseignements plus fiables, personnel des guichets mieux formé (14)
- accueil plus agréable (agents et policiers) à l'extérieur (7)

Multiplication des points d'accueil :

- **en sous-préfecture** (96)
- **à la mairie** (21)
- au commissariat (5)

Démarches à distance :

- **démarches par courrier** (39)
- **prise de rendez-vous par messagerie électronique** (34)
- **meilleur service internet, démarches sur internet** (25)
- **prise de rendez-vous par téléphone** (31)
- meilleur service téléphonique (9)

Organisation des démarches :

- **un guichet pour les renseignements** (49)
- une meilleure organisation (23)
- **un guichet prioritaire (handicapés, femmes enceintes, malades...)** (17)
- une spécialisation des files d'attente ou des guichets (17)
- des démarches simplifiées pour les travailleurs, les étudiants, les européens (14)
- des démarches simplifiées avec moins de déplacements à la préfecture (10)

Exemples à suivre :

- prendre exemple sur la Préfecture de Police de Paris (14)
- prendre exemple sur d'autres préfectures (10)