



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU HAUT-RHIN

Direction de le Réglementation  
Et des Libertés Publiques  
Affaire suivie par  
M Antoine DEBERDT  
☎ 03 89 29.21.04  
✉ 03 89 29.21.08  
✉ antoine.deberdt@haut-rhin.gouv.fr

Colmar, le 23 juin 2015

## COMITE LOCAL DES USAGERS

Compte rendu de la réunion

Du 23 juin 2015 à 15h Salle Gsell

**Premier point à l'ordre du jour : Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction** réalisée auprès de 350 usagers en novembre 2015. Il est donnée une explication sur le nouveau mode d'accueil en préfecture mis en place en avril 2014 et en conséquence les deux enquêtes un peu différentes réalisées auprès du public sans rendez-vous le matin et du public sur rendez-vous l'après-midi. L'autre caractéristique de l'enquête 2014 porte sur le type de public, en effet alors que lors des enquêtes antérieures le public étranger était très minoritaire, cette année il représente presque un tiers des réponses.

Dans la mesure où ce public particulier, qui souvent vient sur rendez-vous même le matin, doit faire face à des délais d'attente plus importants que les autres usagers compte tenu notamment de la nature et du mode de traitement de leur dossier, les chiffres concernant la satisfaction au regard des délais d'attente sont moins bons que lors des deux dernières enquêtes réalisées en 2013 et en 2012. A ce chiffre assez médiocre vient s'ajouter l'insatisfaction du public face aux plages horaires d'ouverture qui lui sont proposées.

Les membres du CLU prennent note de ces deux chiffres en évolution négative et demandent à ce qu'il soit proposé davantage de plages d'accueil notamment sur rendez-vous dont tout le monde convient que ce type de fonctionnement représente une amélioration dans le mode d'accueil en préfecture.



PRÉFECTURE LABELLISÉE  
QUALIPREF 2

7, RUE BRUAT, B.P. 10489 - 68020 COLMAR CEDEX - TÉL. 03 89 29.20.00 - [www.haut-rhin.gouv.fr](http://www.haut-rhin.gouv.fr)

Par ailleurs il est noté que le résultat global de satisfaction face au service proposé est en hausse et cela sur trois années consécutives. La problématique « plages horaires » et « temps d'attente » est largement compensée par la qualité du service rendu au guichet.

**Deuxième point à l'ordre du jour : La prise de rendez-vous sur Internet.** Il est fait une démonstration de l'outil de prise rendez-vous sur Internet en utilisant l'IDE de la préfecture comme porte d'accès. Il est précisé un certain nombre d'informations sur le lien existant entre la prise de rendez-vous et le système de gestion de file d'attente dans le hall de la préfecture, système qui permet aux hôtesses du pré-accueil de disposer une liste à jour des rendez-vous de l'après-midi et ainsi d'opérer un contrôle sur les personnes entrant dans le bâtiment. Enfin il est fait une démonstration sur le message de confirmation de rendez-vous que les usagers reçoivent sur leur portable lorsqu'ils s'inscrivent.

Cette démonstration donne lieu à de nombreux échanges sur le fonctionnement et le mode d'utilisation de l'outil dont la simplicité fait l'unanimité des membres de la commission.

### **Troisième point à l'ordre du jour : Le nouveau mode d'accueil des étrangers en préfecture.**

Compte tenu de la mise en place au courant de l'été de la nouvelle loi sur l'asile et l'obligation qui est faite aux préfectures d'enregistrer les demandes d'asile dans les trois jours qui suivent la venue de l'étranger dans le service, il a été procédé à un certain nombre de restructuration notamment par le regroupement sur un seul site des services de l'OFII et du service asile.

La nouvelle structure commencera à fonctionner partiellement à partir du mois de juillet avant le regroupement en septembre. L'accueil des demandeurs d'asile ne se fera donc plus que sur un seul site avec à terme l'organisation d'un accueil sur rendez-vous. L'objet de la démarche vise avant tout à simplifier et à améliorer l'accueil en préfecture et à raccourcir les délais de traitement des dossiers de demande d'asile.

La procédure retenue risque un temps de connaître un certain flottement lors de la période d'adaptation à cette nouvelle mesure, c'est à ce titre d'ailleurs qu'il est demandé en amont du dépôt de dossier auprès de l'OFII une aide des associations oeuvrant en direction des demandeurs d'asile pour que les dossiers déposés par les demandeurs soient dès l'origine le plus complet possible afin de ne pas avoir à revenir une seconde fois dans le hall de la préfecture.

Cette explication donne lieu à un long échange sur la problématique plus générale de l'accueil des étrangers en préfecture, question qui rejoint le sujet déjà abordé lors de l'analyse de l'enquête de satisfaction sur les délais d'attente des étrangers dans le hall avant de pouvoir être reçus.