



PREFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL  
Mission contrôle de gestion  
et qualité

Affaire suivie par Elizabeth PETRUS  
Tel : 01 34 20 27.08  
[elizabeth.petrus@val-doise.pref.gouv.fr](mailto:elizabeth.petrus@val-doise.pref.gouv.fr)

Cergy-Pontoise, le 29 octobre 2013.

### COMPTE-RENDU DU COMITE DES USAGERS DU 15/10/2013

Le 15 octobre 2013, sous la présidence de Monsieur CHAVANNE, Secrétaire général de la préfecture, s'est réuni le comité des usagers de la démarche qualité.

#### Etaient présents :

- M. Christian DIDELET, Directeur de cabinet de la mairie de Persan,
- Mme Nathalie DECOCK, Directrice Générale des Services de la mairie de Marines,
- Mme Véronique REUSSARD, Référente du service État-civil de la mairie de Pontoise,
- M. André SAGEAUD, Président de l'Association Val d'Oisienne Léo Lagrange de défense des consommateurs,
- M. Marc CHOUET, Secrétaire Général de l'Organisation Générale des Consommateurs (O.R.G.E.C.O.) Familles rurales,
- M. Michel GARNIER, Association des malades et handicapés (A.M.H.),
- M. Robert MARCHESE, Cars Lacroix – Beauchamp,
- Mme Martine THORY, Directrice de la Direction de l'Accueil du Public, de l'Immigration et de la Citoyenneté (D.A.P.I.C.),
- Mme Catherine DUCASSE, Chef du service de la Citoyenneté, de la circulation et des professions réglementées,
- M. Ludovic PERRIN, Chef du service des ressources et des mutualisations,
- Mme Patricia FAUCHI, Responsable du Service d'Accueil et de Renseignements Téléphoniques (S.A.R.T.) et de l'accueil général,
- M. Thierry MARCAUD, Adjoint au chef du Service Mutualisé des Systèmes d'Information,
- Mme Véronique DEFOIVE, Contrôleur de gestion, responsable du CIC et de la mission qualité,
- Mme Elizabeth PETRUS, Responsable qualité.

#### Etait excusé :

- M. Jacky DECOBERT, Représentant Départemental de l'Association des Paralysés de France (A.P.F.),



Le secrétaire général ouvre la séance et rappelle les principaux points qui seront évoqués :

- ✦- Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place,
- ✦- Examen des courriers-type et des formulaires utilisés dans le périmètre de la démarche Qualité,
- ✦- Recueil des souhaits et suggestions des usagers, et définition d'actions éventuelle.

## 1- Bilan 2012 des indicateurs qualité

(Voir « annexe 1 » pour plus de détails).

Madame PETRUS présente les résultats obtenus durant les trois premiers trimestres de l'année 2013. Dans l'ensemble, les indicateurs ayant des objectifs ont été atteints. Cependant, des difficultés ont été rencontrées sur certains d'entre eux :

### ◆ Accueil téléphonique > 6 indicateurs dont 3 avec objectifs.

Au premier trimestre (T1), trois indicateurs n'ont pas atteint leur objectif en raison des intempéries neigeuses qui ont entraîné l'absence de certains agents. Le service a dû fonctionner à effectif réduit.

### ◆ Usagers de la route > 8 indicateurs dont 7 avec objectifs.

Trois indicateurs ont enregistré des résultats inférieurs à l'objectif au T1. Ils ont été influencés par : l'absence des agents due aux intempéries, l'appropriation de la nouvelle réglementation des permis de conduire et la formation des agents sur des plateformes extérieurs.

### ◆ CNI – Passeport > 2 indicateurs avec des objectifs.

Un dysfonctionnement a été noté sur le deuxième trimestre sur le délai moyen de traitement des cartes nationales d'identité et des passeports biométriques. Deux facteurs en sont la cause :

- les jours de fermeture en mai pour cause de ponts, cumulés aux absences des agents,
- la continuité de l'enregistrement des demandes de passeports par les mairies durant ces journées de fermeture.

### ◆ Site internet > 2 indicateurs dont 1 avec objectif.

Le résultat du taux de mise à jour du site internet n'était pas conforme à l'objectif de 100% durant les deux premiers trimestres. Pour améliorer ces résultats, les deux référents « site internet de la DAPIC » ont revu leur organisation.

### ◆ Réponse aux courriers, courriels demandes d'information, réclamations et suggestions > 6 indicateurs avec des objectifs.

L'objectif n'a pas été atteint au T1 et T2 sur les taux de réponse aux courriers et courriels de demande d'information. En voici les causes :

- la part croissante de demandes sur les véhicules importés nécessite une réponse complexe,
- l'absence de définition du périmètre des courriers à prendre en compte dans le cadre de notre démarche qualité.

## 2- Résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2013

Mme PETRUS présente les résultats de cette enquête.

### © Accueil physique (22 mai au 19 juin 2013) – 502 usagers interrogés.

Taux de satisfaction globale :  
95.4 %.

- Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Accueil et information via notre site internet** : 90.6 % d'usagers satisfaits.
- **Horaires d'ouverture** : 85.5 % d'usagers satisfaits,
- **Services mis à la disposition des usagers** : 98.5 % d'usagers satisfaits
- **Accueil des Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)** : 95.3 % d'usagers satisfaits.



## Ⓜ Accueil téléphonique :

Cette enquête était en cours lorsque le comité des usagers s'est réuni. Depuis, elle est terminée et a pu être exploitée. En voici les résultats :

- Plusieurs thèmes ont été abordés :
  - **Accessibilité aux coordonnées téléphoniques** : 94.3 % d'usagers satisfaits.
  - **Transfert d'appel** : 88.1 % d'usagers satisfaits,
  - **Courtoisie des Agents** : 99.4 % d'usagers satisfaits,
  - **Compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel** : 99.1 % d'usagers satisfaits.

### 3- Bilan des fiches de réclamations, remarques et suggestions

(Voir « annexe 2 » pour plus de détails).

#### ▶ Evolution des fiches :

Le nombre de fiches a augmenté de 21,6% par rapport à l'année 2012 (102 fiches ont été reçues de janvier à septembre 2012 contre 124 en 2013 pour la même période). Cette hausse est notamment due à :

- un effort de communication sur les différentes possibilités de nous adresser une réclamation,
- la mise en place du nouveau site internet (projet I.D.E.) qui offre la possibilité à l'utilisateur de saisir directement le service qualité via un formulaire de saisie en ligne,
- la prise en compte des réclamations effectuées par téléphone.

#### ▶ Principales remarques relevées sur les fiches :

##### Points négatifs

- ◆ Défaut de courtoisie,
- ◆ Manque de clarté des explications,
- ◆ Temps d'attente trop long,
- ◆ Conditions d'attente avant l'ouverture de la préfecture.

##### Points positifs

- Qualité de l'accueil, des explications et des réponses,
- Professionnalisme des agents,
- Rapidité de traitement de la demande par le service,
- Actions d'amélioration des conditions d'accueil.

M. CHAVANNE indique que l'essentiel des usagers qui attendent avant l'heure d'ouverture viennent pour le service Étrangers et qu'à l'ouverture, cette file d'attente est résorbée à l'accueil général en moins de 40 minutes. Il ajoute que les conditions d'attente à l'intérieur des locaux sont plutôt favorables, puisque la préfecture offre une capacité de 300 places assises.

### 4- Bilan des actions réalisées en 2013

#### 🌐 Amélioration de l'accueil physique des usagers :

- installation de bancs supplémentaires au niveau -1,
- Signalétique plus visible : refonte globale de la cité administrative. La phase de finalisation est prévue d'ici la fin de l'année 2013.
- Installation d'un nouveau système de gestionnaire de file d'attente avec des écrans de télévision pour améliorer la visibilité.



### Amélioration de l'accueil téléphonique :

- Equipement des cadres du bureau des usagers de la route et de la citoyenneté de téléphones sans fil afin de les rendre joignable plus facilement par le Service d'Accueil et de Renseignements Téléphoniques (S.A.R.T.),
- Intégration d'un message à destination des usagers dans la file d'attente du SART pour éviter les questions récurrentes, notamment sur l'adresse du site internet de la préfecture. L'objectif est de réduire la durée d'appel de l'utilisateur,
- Élaboration d'un support d'aide aux nouveaux arrivants afin de les rendre opérationnels plus rapidement.

### Communication :

- Modification du site internet : déplacement de la rubrique « de quelle préfecture ou sous-préfecture je dépend ? »,
- Ajout de la facture de téléphonie mobile dans la liste de pièces à fournir pour un certificat d'immatriculation.

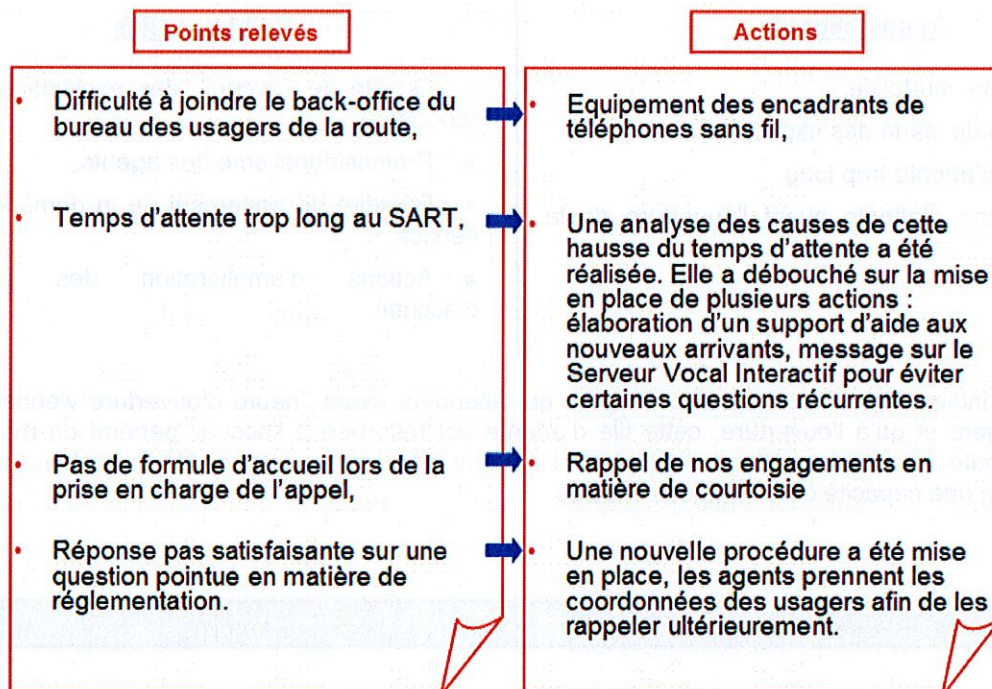
### Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) :

Mme PETRUS indique que l'accessibilité du site aux P.M.R. est un sujet prioritaire de la préfecture. A ce titre, différentes actions ont été mises en place :

- installation de visiophones aux points d'accès de la préfecture (parking réservé aux P.M.R., accès ascenseurs),
- ascenseurs équipés d'un système d'annonce vocal pour les personnes non-voyantes.

Puis, elle expose les projets qui sont à l'étude : projet d'amélioration de la visibilité des emplacements de parking réservés aux P.M.R., bandes de guidage au sol destinées à orienter le mal voyant vers sa destination.

## 5- Bilan des appels mystères.



## 6- Examen des courriers-type et des formulaires utilisés.

### « L'Opposition à la Sortie du Territoire (O.S.T.) » :

- faute d'orthographe à « parent »,
- reformuler la phrase « pièces à produire (originaux et photocopies) ».



- « Présentation en candidat libre aux épreuves de permis de conduire » :
  - modifier le nombre de photographies à fournir : 3 au lieu de 2 (1 pour le dossier, 1 pour l'ANTS et 1 autre au cas où le « Cerfa 06 » serait rejeté),
  - laisser un espace entre le 2<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> paragraphe,
  - supprimer la 1<sup>ère</sup> phrase du 3<sup>ème</sup> paragraphe qui apparaît en double.

Mme DUCASSE indique que le nombre de candidats libre est infime : environ une centaine par an. Cette démarche est réalisée par les détenteurs de permis étrangers et par les usagers ayant un parcours chaotique. Elle précise qu'une formation obligatoire de 20 heures de conduite reste requise.

- « Certificat d'immatriculation pour les véhicules importés » :
  - Revoir la mise en page de la partie où figurent les pays d'origine des véhicules importés.

## 7- Questions diverses.

Mme PETRUS informe de la prochaine mise en place de « Qualipref 2.0 » qui inclut entre autres : la généralisation des télé-services, le déploiement de la prise de rendez-vous en ligne, la convocation par S.M.S des usagers. Le nouveau référentiel devrait être communiqué durant le premier trimestre 2014.

M. MARCHESE des Cars Lacroix, souhaite savoir si la visite médicale est obligatoire lors du renouvellement du nouveau permis de conduire dont la validité est désormais limitée à quinze ans. Mme Ducasse répond que c'est un simple renouvellement administratif, sans visite médicale. L'objectif est l'actualisation des données concernant l'utilisateur : son adresse et sa photographie d'identité.

Madame Ducasse ajoute que les permis délivrés entre le 19 janvier et le 15 septembre 2013 sont des permis transitoires n'ayant pas de fin de date de validité. Ils seront repris prioritairement à compter de 2014.

M. SAGEAUD fait part des difficultés à trouver les informations sur le site internet concernant les permis de conduire. Il déplore notamment le manque de mise en forme des liens internet qui figurent dans la rubrique « Obtenir un permis après une suspension ou une annulation ». En effet, la taille de la police de caractère du lien est trop petite et le lien en lui-même n'est pas identifié en bleu. M. CHAVANNE répond qu'il s'agit d'un modèle national sur lequel notre champ d'action est limité. Il indique que les usagers ayant des difficultés de vue peuvent néanmoins accéder à une version plus lisible en paramétrant leur écran. Enfin, il informe qu'un retour sera fait auprès du Bureau de la Communication Interministérielle sur la remarque de M. SAGEAUD.

Monsieur le secrétaire général demande aux participants s'ils ont d'autres questions, puis il les remercie et lève la séance.

RELEVÉ SYNTHÉTIQUE DES DÉCISIONS	
Responsable	Description
Bureau des usagers de la route	Modification du formulaire : - « Présentation en candidat libre aux épreuves de permis de conduire », - « Certificat d'immatriculation pour les véhicules importés ».
Bureau de la citoyenneté et des professions réglementées	Modification du formulaire : - « L'Opposition à la Sortie du Territoire (O.S.T.) ».
RQ	Transmission remarque de M. SAGEAUD au B.C.I.

Le Secrétaire Général

Jean-Noël CHAVANNE

Internet des services de l'Etat dans le département : <http://www.val-doise.gouv.fr>

CS 20105 - 5, avenue Bernard Hirsch - 95010 CERGY-PONTOISE CEDEX – Tél : 01.34.20.95.95 – Fax : 01.77.63.60.11

La préfecture est engagée depuis plusieurs années dans le développement de la démarche « qualité ».

Afin de nous aider à améliorer la qualité de l'accueil et du service de la préfecture, nous vous remercions de répondre à ce questionnaire : <http://www.sic95.eu/limesurvey/index.php?sid=36828>