



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL D'OISE

SOUS-PRÉFECTURE  
D'ARGENTEUIL

Argenteuil, le 30 avril 2014

SECRÉTARIAT  
GÉNÉRAL  
Cellule modernisation

Affaire suivie par :  
Andrée Bouhfir  
Responsable Qualité  
tél. : 01 34 23 36 89  
andree.bouhfir@val-  
doise.gouv.fr

## **Compte-rendu de la réunion du comité local des usagers du 30 janvier 2014**

Réunion présidée par M. LANDRY, Secrétaire Général de la sous- préfecture d'Argenteuil.

Ordre du jour :

- Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place
  - Résultats des indicateurs qualité
  - Résultats des enquêtes de satisfaction
  - Synthèse des suggestions et réclamations
  - Actions d'amélioration réalisées
- Examen de courriers- type et formulaires
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration

Présents:

- M. OURMIERES, Adjoint au maire de Bezons
- Mme VAN HERZHE, Responsable du secrétariat général, mairie de Bezons
- Mme TAVAREZ, Adjointe au maire de Cormeilles-en- Parisis
- M. GUIDI, Directeur Général des services, mairie d' Herblay
- Mme COMBAL, Responsable du service Affaires Générales, mairie de La Frette- sur- Seine
- Mme DELAROCHE , Responsable des CNI, mairie de La Frette- sur- Seine
- Mme CANTIN, Adjointe au maire de Montigny- les- Cormeilles
- M. POMMAREZ, Président d'UFC Que Choisir Argenteuil
- M. DEMONTOUX, chef du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté
- M. BOUSSAC, adjoint au chef du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté
- Mme BOUHfir, responsable qualité
- M.SOULIS, chef de la mission accueil des usagers

# **I – Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place :**

## **1 – Résultats des indicateurs qualité :**

### **A – Délivrance de titres**

#### *Nos points forts*

#### **Traitement en différé des titres :**

Les demandes d'immatriculation par courrier sont traitées, en moyenne, en 2 jours calendaires.

Le délai moyen de traitement des permis de conduire par courrier est de 3 jours calendaires : à noter que depuis le 16 septembre 2013, date de mise en œuvre du permis de conduire sécurisé, les dossiers de permis de conduire sont traités en temps réel.

#### **Permis de conduire :**

Jusqu'à la mise en œuvre du permis de conduire sécurisé, le délai moyen d'attente au guichet était conforme à l'objectif (40mn maximum).

Cependant, compte tenu des volumes traités par la sous- préfecture d'Argenteuil, il a été décidé le transfert de cette compétence à la Préfecture à partir du 02 janvier 2014.

#### **CNI-Passeports :**

Les objectifs sont atteints en moyenne sur l'année (effectifs au complet).

**CNI** : dégradation des délais de traitement en mars, avril et mai ( effet saisonnier : plus de volumes à traiter). Une aide extérieure a été apportée au service afin de gagner du temps dans le processus de traitement.

**Passeports** : dégradation des délais entre mars et août qui s'explique en partie par la lenteur de l'application de gestion des passeports ; les demandes de consultation et les validations prenant de plus en plus de temps. De plus, le nouveau processus d'annulation des passeports rendus engendre une perte de temps ( annulation manuelle).

#### *Nos points de vigilance*

#### **Service d'immatriculation des véhicules:**

Les délais de traitement au guichet des immatriculations de véhicules (objectif de 50mn maximum) se sont encore améliorés en 2013 avec une moyenne de 52 mn (56mn en 2012).

La réorganisation du processus au SIV par l'ouverture d'un 3<sup>ème</sup> guichet en septembre a permis de réduire les délais.

## B - Suivi des relations usagers

Les délais moyens de réponse aux courriels de demande d'information, aux courriers de demandes d'information et aux suggestions et réclamations sont conformes aux objectifs.

Cependant, le taux de réponse est inférieur à 100% sur 4 mois pour les courriels : compte tenu du faible volume traité, 1 réponse en 6 jours ouvrés au lieu de 5 jours ouvrés suffit à ne pas atteindre les 100%.

### 2 – Résultats des enquêtes de satisfaction :

#### A - Enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique :

Enquête réalisée par la Préfecture du 9 au 25 octobre 2013 sur un échantillon de 317 usagers.

**RESULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE :**  
**Satisfaction globale 98,4 %**

Trouver nos coordonnées  
téléphoniques : 01 34 20 95 95



**94,3 %** d'usagers  
satisfaits

Courtoisie des  
agents

Préfecture du Val  
d'Oise, Bonjour !

Au revoir,  
bonne journée.



**99,4 %** d'usagers  
satisfaits

Transfert d'appel  
par le standard vers le  
service concerné



**88,1 %** d'usagers  
satisfaits

Compréhension  
du vocabulaire utilisé



**99,1 %** d'usagers  
satisfaits

Enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique réalisée du 9 au 25 octobre 2013.  
(317 usagers interrogés)

Document réalisé par : Elizabeth PETRUS Responsable qualité

Mej : 18/11/2013

La ville de Corneilles-en-Parisis signale la récurrence d'appels téléphoniques aboutissant à la police municipale et dont l'objet est d'obtenir le numéro de téléphone de la sous-préfecture. Ce dysfonctionnement sera signalé au standard de la Préfecture.



#### **B - Enquêtes de satisfaction sur l'accueil physique des usagers et des professionnels de la route :**

##### Enquête usagers :

L'enquête a été réalisée du 9 octobre au 8 novembre 2013 sur une période de 22 jours ouvrés.

150 usagers ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les services mis à disposition ainsi que les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Taux de satisfaction globale : 94%

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>la signalétique des locaux</b>	85%	11%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos <b>espaces d'attente</b> (sièges, propreté, éclairage)	79%	16%	5%
Taux de satisfaction des usagers sur l'accessibilité des locaux aux <b>Personnes à Mobilité Réduite</b> (P.M.R.)	59%	31%	10%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'identification du personnel</b> de guichet	55%	36%	9%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>courtoisie des agents</b> de préfecture	93%	4%	3%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>disponibilité et l'écoute</b> du personnel	93%	2%	5%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>compréhension du vocabulaire utilisé</b> par le personnel	95%	3%	2%
Taux de satisfaction des usagers sur leur <b>orientation vers le service demandé</b>	89%	4%	7%

La procédure d'accueil des PMR (parking réservé et guichet dédié / places réservées) est peu connue des usagers : une signalétique adéquate sera mise en place.



L'identification du personnel de guichet sera revue : mention du service et de la fonction.

#### Enquête professionnels de la route :

L'enquête a été réalisée du 10 au 24 octobre 2013 sur une période de 11 jours ouvrés.

22 professionnels ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les délais de traitement, les courriers et courriels envoyés par nos différents services ainsi que globalement sur le traitement de leur demande.

Taux de satisfaction globale : 95%

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage...)	68%	5%	27%
Taux de satisfaction sur l'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite	9 %	86 %	5 %
Taux de satisfaction sur l'identification du personnel de guichet	18%	64%	18%
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents de la sous-préfecture	100%	-	-
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel de la sous-préfecture	100%	-	-
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	100%	-	-
Taux de satisfaction sur les pièces ou justificatifs nécessaires à la demande	95%	5%	-

Mêmes remarques sur les PMR et l'identification des agents que sur le sondage grand public.

### 3 – Synthèse des suggestions et réclamations des usagers

#### Bilan :

2 dispositifs de recueil des suggestions et réclamations des usagers (accueil général et service de la circulation) sont mis à disposition des usagers.

63 fiches remarques, suggestions, réclamations enregistrées depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Principaux services concernés: le service des immatriculations de véhicules (44%), le service des ressortissants étrangers (33%) et le service des permis de conduire (13%).

Seules 35 réponses ont été faites, les autres fiches ne présentaient pas les coordonnées de leur rédacteur.

#### Principales préoccupation des usagers:

Les conditions d'accueil et les délais d'attente (principalement les ressortissants étrangers) et les horaires d'ouverture (principalement les usagers du service immatriculations). Davantage de remarques (84%) que de suggestions (16%) ; remarques plus souvent négatives (86%) que positives (14%).

#### **4- Actions d'amélioration :**

2013 : Réorganisation du fonctionnement au SIV afin d'améliorer le délai de traitement au guichet (ouverture d'un 3ème guichet).

2014 : travaux d'agrandissement du hall d'accueil de la sous- préfecture d'Argenteuil :

- installation dans des bungalows provisoires à partir du 7 avril, entièrement accessibles aux PMR et d'une capacité d'accueil de 80 places assises pour les usagers du séjour et de 60 places assises pour les usagers du SIV ;
- délai d'environ 12 mois pour l'installation dans les locaux définitifs comportant 100 places assises pour les usagers du séjour et un élévateur pour accéder au SIV ;
- pendant ce délai, du fait du périmètre occupé par les bungalows, le parking ne sera plus accessible ;
- installation concomitante d'un nouveau gestionnaire de file d'attente permettant la délivrance des tickets à l'accueil général pour l'ensemble des services accueillant du public.

#### **II – Examen de courriers- type et formulaires :**

Il n'y a pas de remarques de l'assemblée.

#### **III– Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration :**

La ville de Cormeilles-en-Parisis rappelle sa demande d'agrément de lieu de dépôt des demandes de passeport : une première réponse a été faite par le Préfet dans l'attente de la réponse du Ministre de l'Intérieur.

La ville de Montigny-lès-Cormeilles souhaite que ces travaux d'agrandissement contribuent à une nette amélioration des conditions d'accueil du public.

Le secrétaire général



Dominique LANDRY