



PREFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

Affaire suivie par Dorlys MOUROUVIN
dorlys.mourouvin@val-doise.gouv.fr

Cergy-Pontoise, le 2 décembre 2014

**COMPTE-RENDU DU COMITE DES USAGERS
DU 6 NOVEMBRE 2014**

Le 6 novembre 2014, 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 Claudine *SOULIER*, *Directrice des Affaires Générales de la mairie de Pontoise*,
- M. André *SAGEAUD*, *Président de l'Association Val d'Oisienne Léo Lagrange de défense des consommateurs*,
- M. Michel *GARNIER*, *Association des malades et handicapés (A.M.H.)*,
- 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 Hélène *SOISSONS*, *Chef du service de la Citoyenneté, de la circulation et des professions réglementées*,
- M. Olivier *PRIEUR*, *Chef du service des usagers de la route*,
- Mme Véronique *DEFOIVE*, *Chef de la mission contrôle de gestion et qualité*,
- Mme Dorlys *MOUROUVIN*, *Responsable qualité*

Etaient excusés :

- M. Jacky *DECOBERT*, *Représentant Départemental de l'Association des Paralysés de France (A.P.F.)*,
- M. Benoit *TISON*, *Directeur d'Exploitation Cars Lacroix*,

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 éventuelles.

1- Bilan 2014 des indicateurs qualité

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

Madame DEFOIVE présente les résultats obtenus durant les trois premiers trimestres de l'année 2014. Dans l'ensemble, les indicateurs ayant des objectifs ont été atteints. Cependant, des difficultés ont été rencontrées sur certains d'entre eux :

◆ Accueil téléphonique > 5 indicateurs avec des objectifs.

Parmi les 5 indicateurs, l'un d'entre eux n'atteint pas l'objectif au cours des 3 premiers trimestres de l'année 2014 : le taux d'appels perdus sur back office (13.3% au T1 et 11.4% au T2 pour un objectif de 5%). Un problème a affecté le PABX en cours de période, engendrant des résultats partiels.

◆ Usagers de la route > 6 indicateurs avec objectifs.

Un indicateur a enregistré des résultats inférieurs à l'objectif au T1, T2 et T3 : le délai moyen de traitement des permis de conduire en temps différé. Cela résulte notamment d'un allongement du temps de saisie informatique dû au nouveau système FAETON.

◆ CNI – Passeport > 2 indicateurs avec des objectifs

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

- ◆ les pannes informatiques répétées ont causé une augmentation du stock de dossiers dès le début de l'année
- ◆ depuis le 1^{er} avril, le service centralise les passeports pour tout le département (transfert du site d'Argenteuil)

◆ 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. Ce résultat s'est nettement amélioré au troisième trimestre avec un taux de mise à jour atteignant 100%.

Monsieur CHAVANNE indique que la consultation du site internet est fonction de l'actualité.

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

- ◆ L'objectif n'a pas été atteint au T1, T2 et T3 sur le taux de réponse aux courriers de demande d'information dans le délai de 15 jours.

Des actions correctrices ont été mises en place pour répondre à cette problématique : réduire le délai d'enregistrement des déclarations de cession, envoyer un récépissé directement après l'enregistrement, faire un AR dès lors qu'un service est saisi.

Monsieur PRIEUR indique que le nombre de contestations d'amendes se situe aux alentours de 40 par semaine.

Monsieur SAGEAUD souhaite savoir si ces contestations émanent des acheteurs ou particuliers. Monsieur Prieur informe que c'est variable, à la fois acheteurs et particuliers.

Monsieur CHAVANNE demande s'il est possible de trouver un système qui permet d'économiser du temps. Monsieur PRIEUR indique qu'en matière de contestation d'amendes, le maximum a été fait. Il rajoute que ce sont les demandes de conseils qui constituent les dossiers les plus complexes. En effet, il faut apporter une réponse adaptée à chaque situation. De plus, il est constaté un défaut de vigilance des grands groupes nationaux de professionnels de l'automobile qui oublient d'enregistrer les dates de cession des véhicules.

Monsieur SAGEAUD demande si le document justificatif pour la contestation est remis directement à l'intéressé demandeur ou au centre des infractions à Rennes. Monsieur CHAVANNE lui indique que ce document est remis directement à l'intéressé afin que ce dernier puisse contester son amende.

2- Résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2014

Mme MOUROUVIN présente les résultats de cette enquête.

Ⓜ Accueil physique (19 mai au 19 juin 2014) – 502 usagers interrogés.

Taux de satisfaction globale :
89 %

Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Accueil et information via notre site internet** : 76 % d'usagers satisfaits
- **Horaires d'ouverture** : 58.4 % d'usagers satisfaits
- **Services mis à la disposition des usagers** : 78 % d'usagers satisfaits
- **Accueil des Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)** : 85 % d'usagers satisfaits
- **Courriers et courriels envoyés par la préfecture** : 97.5 % d'usagers satisfaits

Ⓜ Accueil téléphonique (16 au 30 octobre 2014) – 300 usagers interrogés.

Taux de satisfaction globale :
99 %

Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Accessibilité aux coordonnées téléphoniques** : 94.7 % d'usagers satisfaits
- **Transfert d'appel** : 95.2 % d'usagers satisfaits
- **Courtoisie des Agents** : 98.3 % d'usages satisfaits
- **Compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel** : 99.3 % 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 est en baisse par rapport à l'année 2013 (124 fiches ont été reçues de janvier à septembre 2013 contre 59 en 2014 pour la même période).

▶ 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.

4- Bilan des actions réalisées en 2014

🌐 Accueil des usagers :

- Signalétique au sol en faveur des PMR en cours d'étude
- Travaux de signalétique dans le hall d'accueil réalisés au cours du 1er trimestre
- Vérification du site internet par une personne extérieure à la démarche
- SART : le travail d'amélioration de 2013 a été complété par une analyse d'entretien des agents

Usagers de la route :

- Réunion des auto-écoles : sensibilisation à la constitution des dossiers des premiers permis de conduire
- Suppression des plages horaires consacrées aux auto-écoles
- Installation d'un ensemble de casiers fermant à clef pour les auto-écoles
- Recrutement de vacataires

Fraude documentaire :

- Sensibilisation des mairies à la nécessité de former leur personnel à la détection de la fraude documentaire

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur :

- Amélioration des documents de débriefing afin de les rendre plus exploitables : réalisation de tableaux synthétiques sur la gestion de crise

5- Examen des courriers-type et des formulaires utilisés.

Trois courriers-types ont été transmis aux membres du comité et présentés lors de la réunion :

- « Titre de voyage pour réfugié, apatride ou protégé subsidiaire »
- « Formulaire des déclarations de cession : demande de W garage »
- « Liste des pièces à fournir pour la demande de permis de conduire »

↪ L'ensemble de ces documents n'a suscité aucune observation de la part des membres.

6- Recueil des souhaits et suggestions des usagers - questions diverses.

Madame DEFOIVE demande aux participants s'ils ont des questions ou suggestions à apporter.

L'assemblée n'a aucune remarque particulière à formuler.

Monsieur le Secrétaire Général remercie les membres du comité des usagers et lève la séance.

Le Secrétaire Général



Jean-Noël CHAVANNE

Annexe 1



Accueil téléphonique – Standard – N° dédiés

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif |
|--|---------------|---------------|--------|--------|-------|---|
| IL 21 Tx <u>appels répondus</u> en moins de 5 sonneries au standard | 99,9 % | 97 % | 99.9 % | 99,8 % | 99,9% |  |
| IL 22 Tx <u>appels perdus</u> au standard | < 1 % | 3 % | < 1 % | < 1 % | < 1 % |  |
| IL 25 Tx <u>appels perdus sur back office</u> | 5,3 % | 5 % | 13.3 % | 11.4 % | 6 % |  |



Accueil téléphonique – S.A.R.T

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif |
|---|---------------|---------------|-------|---------------|---------------|---|
| IL 24 Durée moyenne d'attente dans la file d'attente du SART | 7 min | 8 min | 5 min | 3 min et 39 s | 6 min et 02 s |  |
| IL 23 Tx <u>appels raccrochés</u> dans la file d'attente du SART | 21 % | 23 % | 14 % | 10.3 % | 17.4 % |  |



Usagers de la route - SIV

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|--|--------------------------|------------------------|--------|--------|--------|------------------------------|
| IM 322 Délai moyen de délivrance des opérations SIV en temps réel | 41 min | 45 min | 33 min | 31 min | 39 min | |
| IL 52 <u>% d'opérations SIV traitées au guichet</u> dans le délai de 45 mn | 91 % | 80 % | 90 % | 85 % | 77% | |
| IM 344 Délai moyen de traitement des <u>opérations SIV en différé</u> | 3.7 jours calendaires | 7 jours calendaires | 2.6 j | 4 j | 2,7 j | |
| Il 53 Tx de <u>certificats d'immatriculation délivrés par courrier</u> dans le délai de 7 jours | 94 % | 80 % | 100 % | 88 % | 100 % | |

|  Usagers de la route – Permis de conduire | | | | | | |
|--|-------------------|---------------|--------|--------|--------|---|
| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
| IL 56 Temps d'attente aux guichets <u>des permis de conduire</u> | Nouvel indicateur | 50 min | 50 min | 45 min | 36 min |  |
| IM 361 Délai moyen de traitement des <u>permis de conduire en temps différé</u> | 5.3 jours | 13 jours | 23.5 j | 37 j | 19 j |  |

- Avec le nouveau système FAETON 1, le service doit faire face à des tâches supplémentaires, à un allongement du temps de saisie informatique et à une progression de l'affluence des usagers. De plus, les dossiers reçus suite à réussite à l'examen sont souvent incomplets.
- L'augmentation importante des délais de traitement des permis de conduire en temps différé est constaté dans d'autres préfectures de la région.

Actions correctrices :

- Réunion des auto-écoles en février : sensibilisation à la constitution des dossiers des premiers permis de conduire – amélioration constatée en septembre -
- Modification des roulements d'équipe
- Reprise complète du stock de courriers avec un classement plus adapté
- Supprimer les plages horaires consacrées aux auto-écoles (2 demi-journées par semaine), remplacer par une boîte aux lettres et récupérer l'agent du guichet pour le traitement des courriers
- Ouverture d'un guichet supplémentaire au service des permis de conduire

| CNI - Passeport | | | | | | |
|--|---------------|---------------|--------|--------|--------|---|
| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
| IM 341 <u>Délai moyen</u> de traitement des <u>CNI</u> en jours calendaires | 6.7 | 10 jours | 10.1 j | 18.6 j | 15.8 j |  |
| IM 342 <u>Délai moyen</u> des <u>passeports</u> biométriques en jours calendaires | 2.9 | 7 jours | 5,6 j | 12.2 j | 7.4 j |  |

- ⇒ Le service a subi des pannes informatiques répétées. Ces éléments expliquent qu'un stock de dossiers (tant CNI que passeport) s'est constitué dès le début de l'année.
- ⇒ Les demandes étant plus nombreuses à l'approche des congés, le stock augmente au mois de mai.
- ⇒ Depuis le 1er avril, le service centralise les passeports pour tout le département.

Mesures correctrices mises en place:

- Heures supplémentaires
- Renfort (vacataire, aide des agents des professions réglementées)
- Transfert des appels téléphoniques au chef de bureau.



Réponse aux courriers, courriels, réclamations et suggestions

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|---|---------------|---------------|-------|--------|-------|------------------------------|
| IL 46 <u>Délai moyen de réponse</u> aux courriers et courriels de suggestions et réclamations (jours ouvrés) | 7 j | 15 j | 8.1 j | 11.3 j | 4.2 j | |
| IL 45 <u>Taux de réponse</u> aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés | 98 % | 95 % | 92.9% | 100% | 100 % | |

Fraude documentaire

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|---|---------------|----------------|------|------|------|------------------------------|
| Tx de <u>fraude documentaire détectée</u> par les préfectures (pour mille) CNI-passeport, Siv, permis | 0,55 | Pas d'objectif | 0,27 | 1.06 | 0,63 | |



Site internet

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|--|---------------|----------------|-------|-------|-------|---|
| IL 31 Tx de <u>mise à jour du site internet</u> dans le délai de 3 jours ouvrés | 96 % | 95 % | 90% | 93% | 100% |  |
| IM 106 Taux de <u>connexion au site internet</u> | 3.4 % | Pas d'objectif | 5.4 % | 4.9 % | 4.3 % | |

Réponse aux demandes d'information par courrier

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|---|---------------|---------------|--------|--------|--------|---|
| IL 42 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courrier | 12.8 j | 15 j | 14.6 j | 15.1 j | 14.3 j |  |
| IL 41 <u>Taux de réponse aux courriers</u> de demande d'information dans le délai de 15 jours ouvrés | 68 % | 90 % | 57.7% | 63.2 % | 59.5 % |  |

Actions correctrices :



- Rénover la procédure concernant les demandes d'attestation de contestation des amendes (réduire le délai d'enregistrement des déclarations de cession, envoi d'un récépissé directement après l'enregistrement, faire un AR dès lors qu'un service est saisi)

Réponse aux demandes d'information par courriel

| Indicateurs | Résultat 2013 | Objectif 2014 | T1 | T2 | T3 | Atteinte de l'objectif au T3 |
|--|---------------|---------------|-------|-------|--------|---|
| IL 44 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courriel | 2 j | 5 j | 2,4 j | 2 j | 1.9 j |  |
| IL 43 <u>Taux de réponse aux courriels</u> de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés | 95.7% | 95 % | 92,9% | 98.4% | 98.1 % |  |

Annexe 2

Evolution des réclamations, remarques et suggestions

| | Nombre de fiches positives | Nombre de fiches négatives | Nombre de fiches mixtes | Nombre total de fiches | Nombre total de visiteurs reçus dans l'année | % signalements reçus sur le nombre total de visiteurs reçus |
|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|--|---|
| 2013 (Janvier à septembre) | 33 (35.3 %) | 84 (46.1%) | 7 (18.6 %) | 124 | 146766 | 0.08 % |
| 2014 (Janvier à septembre) | 12 (20,3%) | 36 (61,1%) | 11 (18,6%) | 59 | 195416 | 0,03 % |

