

PREFET DU VAL D'OISE

SOUS-PREFECTURE DE SARCELLES

Sarcelles, le 18 octobre 2012

SECRETARIAT GENERAL  
Affaire suivie par Mme MAURIN  
Tél : 01.34.04.30.24  
Fax : 01.34.0430.19  
[francoise.maurin@val-doise.gouv.fr](mailto:francoise.maurin@val-doise.gouv.fr)

**Compte rendu du comité local des usagers  
de la Sous-préfecture de Sarcelles du 11 octobre 2012**

Composition du comité des usagers.

Etaient présents

M. P. CALVEZ, Secrétaire général, président de séance  
M. J. HOCQ, Chef de service du SURRC  
Mme N. PACHEFF, chef de bureau de la réglementation et de la citoyenneté, chargée de la mission accueil du public  
M. J. FERNANDES, Chef de bureau des usagers de la route  
Mme F. MAURIN, Responsable qualité  
M. GUYOT, Directeur des services à la population à la mairie de Sarcelles  
M. FALCY responsable sécurité et accessibilité APAJH 95  
M. B. DHAILLY, Président UDAF 95  
Mme Y. GAOUAOU Représentante du garage NAEL Automobiles

Etait excusé

Garage ADP

Etaient absents

M. DEFRANCE, Maire de Lassy  
Le délégué départemental des auto écoles  
Le représentant du garage Petillon à Groslay  
Le représentant du garage Rousseau à Enghien  
Le représentant de la CPAM du val d'Oise

## ORDRE DU JOUR :

- Fréquentation de la sous-préfecture ;
- Présentation des indicateurs ;
- Bilan des réclamations ;
- Signalétique ;
- Bilan des enquêtes de satisfaction ;
- Présentation du nouveau permis ( FAETON) ;
- Etude des documents

## PROPOS INTRODUCTIF :

Tour de table afin de présenter chaque membre présent à la réunion.

## Présentation de la démarche qualité :

Qualipref est une démarche de qualité de service, développée spécialement pour les préfetures et les sous-préfetures, qui se traduit par une certification. Le Val-d'Oise est engagée dans cette démarche depuis 2007.

La réunion annuelle du comité local des usagers a pour objet de nous faire connaître vos besoins, vos attentes et vos propositions en matière d'accueil. Il nous permet également de nous améliorer en apportant des mesures correctives suite à vos remarques

## FREQUENTATION DE LA SOUS-PREFECTURE :

Nombre de visiteurs servis sur 2011 et 2012

	2011	Moyenne mensuelle	janvier à septembre 2012	Moyenne mensuelle
Immatriculation des véhicules	63 684	5 307	51 938	5771
Permis de conduire	28 345	2 362	23 751	2639
Ressortissants étrangers	44 837	3 736	33 646	3738
Etat civil	1 003	84	531	59
<b>TOTAL</b>	<b>137 869</b>		<b>109 866</b>	

On constate une augmentation constante de visiteurs en sous-préfecture (+ 35 000 visiteurs entre 2010 et 2012).

Malgré une construction nouvelle (sous-préfecture ouverte en 2004), la structure est à peine dimensionnée pour un flux de visiteurs si important. L'ensemble des guichets aux ressortissants étrangers et aux usagers de la route sont régulièrement tous ouverts, et il serait parfois utile de pouvoir en ouvrir des supplémentaires.

70% des agents de la sous-préfecture sont affectés aux services de délivrance des titres.

Nous travaillons continuellement à flux tendu contrairement à la préfecture où il est possible selon les périodes de l'année de faire appel à des agents d'autres services.(ex : élections, budget ...).

Une équipe de volontaires des services de back-office (expulsions, BDDCT, réglementation, Secrétariat Général) est constituée sur la base du volontariat pour venir en renfort des services du champ Qualipref (SURRC).

Cette équipe intervient en cas de sous-effectif temporaire des services concernés, ou de pic d'activité particulier. Elle n'est sollicitée qu'en cas de dépassement des délais de traitement fixés par les indicateurs Qualipref, ou en cas de risque avéré de dépassement.

L'intervention de l'équipe volante est ponctuelle et limitée dans le temps. Elle peut se dérouler, selon les cas, sur les heures de bureau classiques ou sur la forme d'heures supplémentaires.

### ACCUEIL DU PUBLIC :

Nous attendons pour l'année 2013 un recrutement de volontaires de service civique, ces jeunes âgés de 18 à 25 ans, sont présents 28 h par semaine. Leur contrat est signé pour 8 mois et peut être renouvelé 1 fois, ils obtiennent à la fin de ce contrat une attestation de service civique.

Ils seront affectés à l'accueil du public et seront chargés d'orienter, d'aider éventuellement les usagers à remplir leurs documents et de diriger les personnes à mobilité réduite.

### PRESENTATION DES INDICATEURS :

#### SIV ET PERMIS DE CONDUIRE

code indicateur	intitulé indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12	juil-12	août-12	sept-11	Objectifs
IM 322	Délai de traitement des opérations SIV en temps réel (en minutes)	47,83	35,77	35,9	41,73	30	34,8	33,1	32,5	40,9	45 mns
IM 344	Délai de traitement des opérations SIV en temps différé (en jours)	2,49	1,73	2,79	2,32	1,77	1	2,17	1	5,92	4 jours
IM 352	Délai de traitement du titre PC en temps différé (en jours)	5,94	5,72	8,77	10	8	7,39	9	6,59	7,35	13 jours
IL 111	% d'opération SIV traitées au guichet en 45 mns	73,14%	85,35%	85,99%	75,72%	94,36%	89,24%	89,45%	91%	80,36%	80% dans un délai de 45 mns
IL 2	% de PC délivrés au guichet en 40 mns	87,65%	78,45%	90,12%	87,57%	91,76%	92,37%	89,66%	92,61%	88,99%	80% dans un délai de 40 mns
IL 21	Délai de délivrance du PC en temps réel	28,23	33,3	28,23	30,63	26,07	23,23	33,4	27,87		40 mns

<b>IL 31</b>	% de CPI délivrés par courrier dans le délai maxi de 3 jours ouvrés	97,78%	100%	90,78%	87,23%	100%	100%	81,65%	100%	<b>31,38%</b>	<b>80%</b>
<b>CNI ET PASSEPORTS</b>											
<b>IM 341</b>	Délai de traitement CNI (en jours)	5,8	2,5	7,1	5,3	9,4	5,2	2,5	1,5	2,4	<b>10 jours</b>

On constate une nette amélioration des délais de délivrance de titres au service des usagers de la route par rapport à l'année 2011. Et ceci grâce à une motivation des agents, et à un recrutement de 20 mois vacataires pour l'année 2012.

Quant au service de délivrance des Cartes Nationales d'Identité les délais atteignent les objectifs malgré une réduction importante des effectifs suite au transfert des passeports en préfecture.

Au service des ressortissants étrangers 18 agents étaient affectés en 2010 contre 28 cette année. 13 000 titres étaient délivrés en 2010 et 20 000 en 2012.

#### BILAN DES RECLAMATIONS :

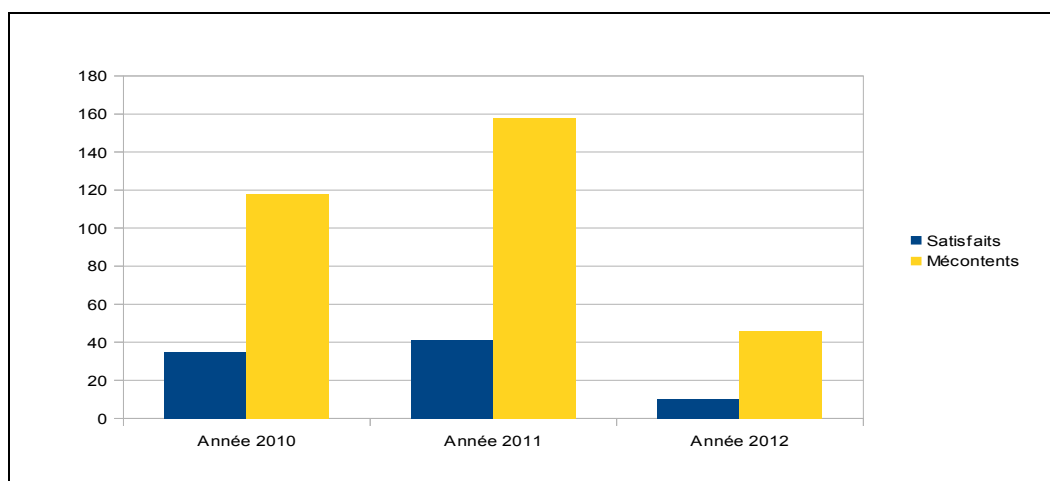
Depuis le début de l'année 109 866 visiteurs ont été reçus à la sous-préfecture de Sarcelles tous services confondus.

Au cours des 9 premiers mois 78 réclamations ont été adressées à la sous-préfecture soit déposées dans les urnes mises à la disposition des usagers soit adressées par courrier, mail ou bien fax.

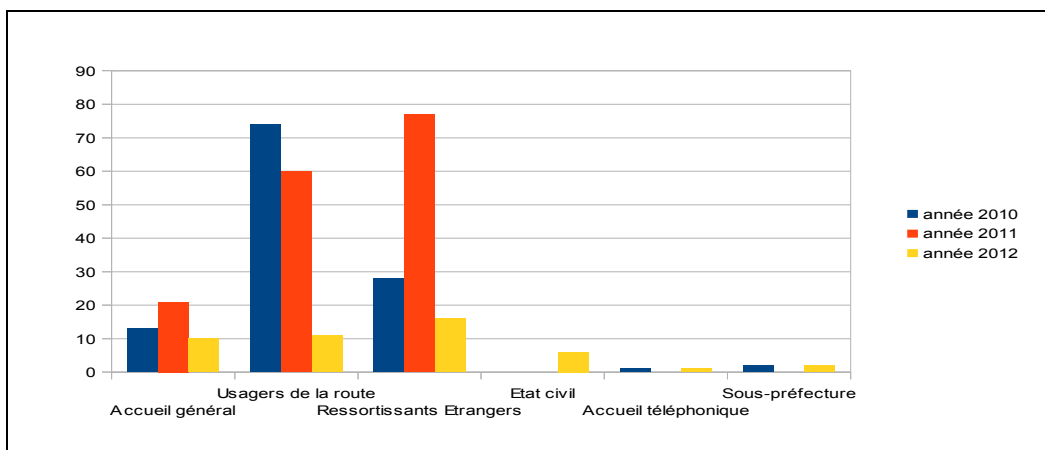
46 comportaient des coordonnées lisibles et ont fait l'objet d'une réponse.

De plus, 10 usagers nous ont fait part de leur satisfaction quant à l'accueil ou au service rendu.

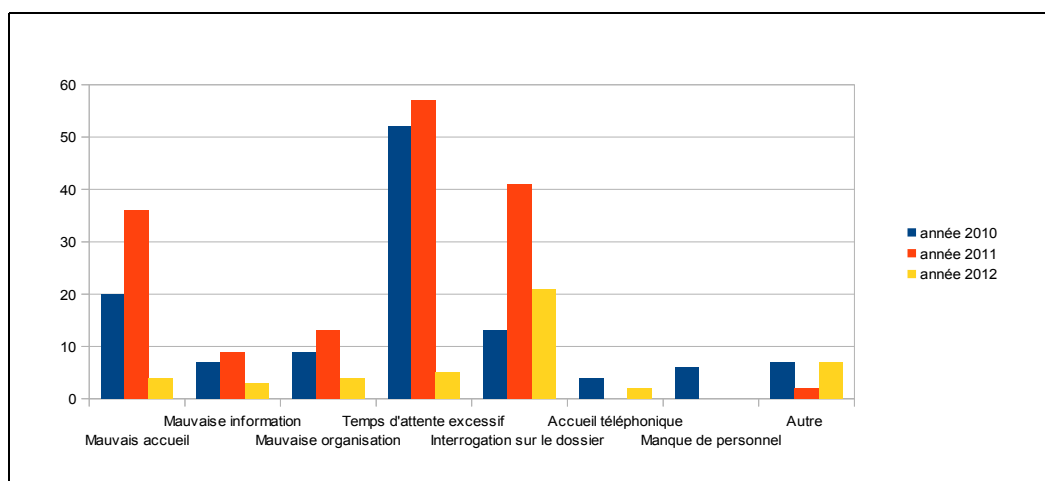
Répartition des satisfaits et des mécontents



Répartition des usagers insatisfaits par service.



Répartition des motifs d'insatisfaction ou d'interrogation.



### SIGNALETIQUE :

Afin de parfaire la rénovation de l'accueil entreprise en 2011 par l'agrandissement de la banque d'accueil, la signalétique du hall d'accueil est en cours de rénovation par de nouveaux porte-documents plus fonctionnels et plus visibles.

### RESULTAT DES ENQUETES DE SATISFACTION :

Cette année, plusieurs enquêtes de satisfaction ont été menées :

- enquête de satisfaction auprès des usagers ;
- enquête de satisfaction des courriers ;
- enquête de satisfaction auprès des professionnels de l'automobile.

Vous trouverez en pièces jointes les comptes rendus de celles ci.

Sont en cours également :

- enquête de satisfaction auprès des personnes à mobilité réduite
- enquête de satisfaction des courriels.

## PRESENTATION DU PERMIS FAETON:



Le projet FAETON doit remplacer au 19 janvier 2013 le Système national du permis de conduire (SNPC) conformément à la décision du comité interministériel de la sécurité routière du 8 novembre 2006.

A l'origine du projet se trouve la troisième directive européenne (n°2006/126 du 20 décembre 2006) relative au permis de conduire qui entend harmoniser les règles de gestion de ce titre au sein de l'Union européenne en poursuivant trois objectifs : la lutte contre la fraude, la garantie de la libre circulation, l'amélioration de la sécurité routière.

Elle définit pour cela un format unique du permis de conduire désormais sécurisé. Celui-ci est doté des dernières technologies afin de lutter contre la falsification, ce qui nécessite la centralisation de sa fabrication. La production des permis de conduire français sera assurée par l'Imprimerie Nationale, sous la responsabilité de l'Agence nationale des titres sécurisés.



Cette image du permis de conduire est une illustration qui ne représente pas l'image définitive et validée du titre.

Le nouveau permis de conduire, qui reste national, sera renouvelable, pour les catégories légères, tous les 15 ans sans condition de visites médicales."

## Qu'est-ce qui change ?

Cette troisième directive européenne sur le permis de conduire du 20 décembre 2006 apporte trois changements majeurs :

- des catégories harmonisées au sein de l'Union européenne,
- un titre sécurisé européen au format d'une carte de crédit,
- un renouvellement régulier de tous les titres.

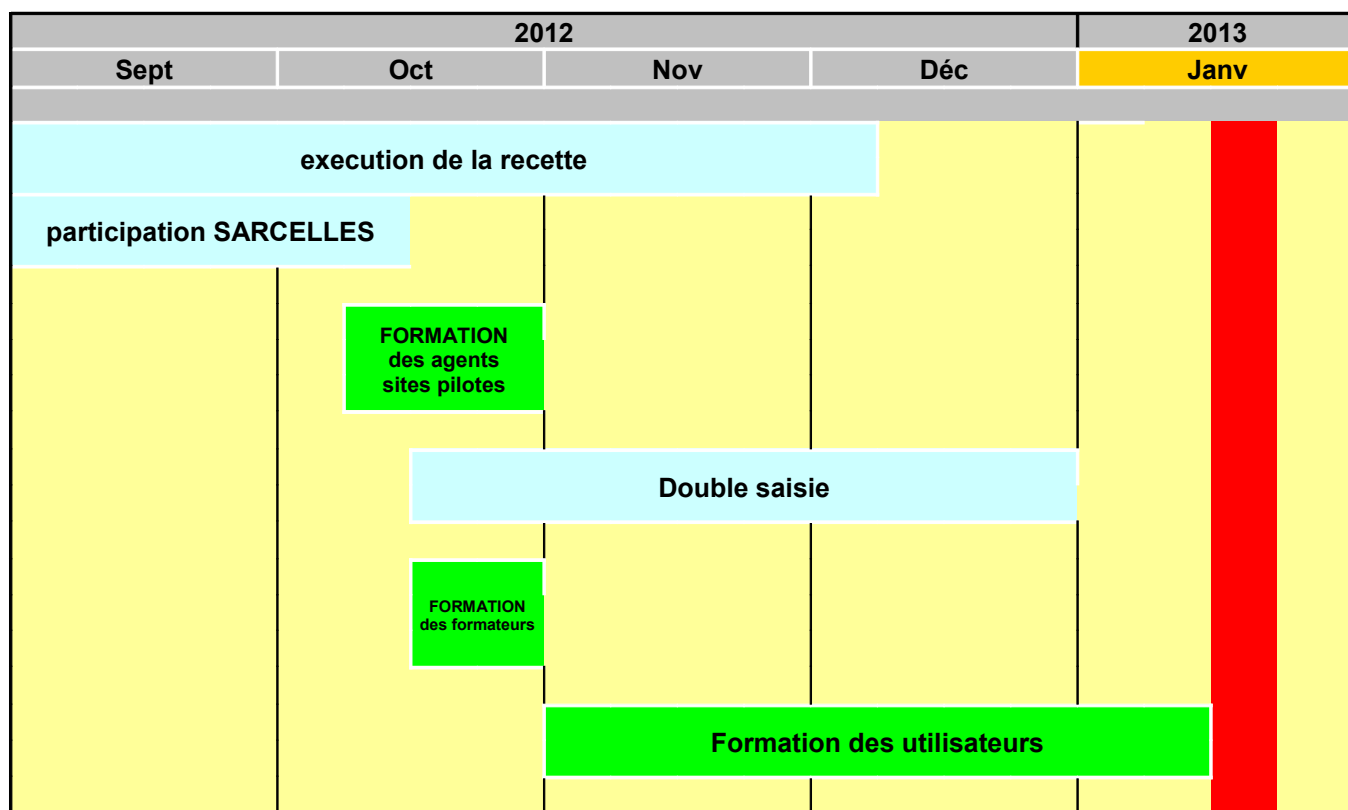
Une nouvelle application informatique "FAETON" remplace également le système national des permis de conduire (SNPC) :

- pour un meilleur service aux usagers,
- des dossiers dématérialisés pour faciliter les échanges et le traitement des demandes,

- une application davantage interfacée pour rendre les échanges plus rapides et plus sécurisés,
- une application ergonomique, moderne, facile d'utilisation.

### La Préfecture du Val d'Oise – Site pilote

Les services préfectoraux du Val d'Oise, dont la Sous-Préfecture de Sarcelles, participent aux phases préparatoires du projet FAETON.



Lors de la phase recette, des agents se rendent sur un plateau test à Paris. Ils exécutent des scripts (tests de saisie) sur une version expérimentale du système FAETON et signalent les anomalies du processus.

A cet effet, la Sous-Préfecture de Sarcelles a mis 17 journées d'agents à disposition de la phase recette.

Pour le mois d'octobre, recette et formation comprises, 40 journées agents seront consacrées à la mise en place de FAETON.

Pour les mois de novembre et décembre, il est prévu une phase de double saisie (sur l'applicatif actuel et sur FAETON) sur un nombre important de dossiers, l'objectif étant de repérer s'il reste des anomalies.

Le bureau des usagers de la route tentera de minimiser l'impact de ces phases de travail sur le rendu au public.

Il reste néanmoins possible que les délais de traitement des demandes (guichet et courrier) s'en ressentent.

Différentes actions sont d'ores et déjà mises en place

- Développement de la polyvalence

- Renfort par des vacataires
- Renforts par une "équipe polyvalente"

### ETUDE DES DOCUMENTS

Aucune remarque n'a été signalée par les participants sur les modèles de fiches informatives et de courriers qui avaient été joints à leur convocation.