

SOUS-PREFECTURE DE SARCELLES

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

Sarcelles, le 07 octobre 2013

**Compte rendu du comité local des usagers
de la Sous-préfecture de Sarcelles du 03 octobre 2013**

Composition du comité des usagers.

Etaient présents

M. P. CALVEZ, Secrétaire général, président de séance
M. J. HOCQ, Chef 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
Mme BAYAR BAHAR, représentante des auto écoles
M. GUYOT, Directeur des services à la population à la mairie de Sarcelles
M. B. DHAILLY, Président UDAF 95

Etait excusée
Garage NAEL Autos

Etaient absents

Mairie de Luzarches,
Mairie de Montsoul
Mairie Le Plessis Gassot
Mairie de Jagny sous Bois
Le représentant de l'APAJH du Val d'Oise
Le représentant de l'association Handicap moins
Garage Promotrans
Garage Citroën
Auto Ecole Luther KING CER

ORDRE DU JOUR :

- Fréquentation de la sous-préfecture ;
- Présentation des indicateurs ;
- Bilan des enquêtes de satisfaction ;
- Présentation des réclamations ;
- Point sur l'accessibilité ;
- Signalétique ;
- Etude des documents ;
- Points divers.

I - FREQUENTATION DE LA SOUS-PREFECTURE :

Nombre de visiteurs servis sur 2012 - 2013

	2012	Moyenne mensuelle	janvier à septembre 2013	Moyenne mensuelle
Immatriculation des véhicules	69 518	5 793	56 172	6241
Permis de conduire	31 393	2 616	24 885	2765
Ressortissants étrangers	41 437	3 453	29 995	3333
Etat civil	577	48	498	55
TOTAL	142 925		111 550	

La fréquentation de la sous-préfecture est en augmentation depuis plusieurs années. 143 000 visiteurs en 2012. C'est une tendance lourde depuis plusieurs années, malgré le développement des procédures par courrier.

La sous-préfecture n'est pas ancienne mais la capacité d'accueil arrive à saturation. (Aucune possibilité d'ouvrir de nouveaux guichets, utilisation en alternance des mêmes guichets pour les DECM-TIR et la remise des cartes de séjour.

La fréquentation de la sous-préfecture est en augmentation au service des usagers de la route. Elle diminue au service des ressortissants étrangers (grâce notamment à un traitement accéléré des demandes).

Le SIV n'a pas eu d'influence sur le flux des usagers dans notre arrondissement comme on le pensait.

On doit intégrer le travail sur les faux documents dans le champ qualipref.

Bilan très satisfaisant à l'issue de l'audit.

II - PRESENTATION DES INDICATEURS :

SIV ET PERMIS DE CONDUIRE

Code indicateur	intitulé indicateur	Janv-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	objectifs
IM 322	Délai de traitement des opérations SIV en temps réel (en minutes)	39	39,03	40,27	42,8	40,33	36,97	44,47	32,77		45
IM 344	Délai de traitement des opérations SIV en temps différé (en jours)	2,29	1,99	1,32	4,12	2,23	2,02	3,59	1,09		7 jours
IL 52	Taux d'opération SIV traitées au guichet en 45 mns	86,61%	87,69%	82,93%	82,98%	79,60%	87,81%	80,21%	88,54%		80%
IL 53	Taux de CPI délivrés par courrier dans le délai maxi de 3 jours ouvrés	88,46%	85,14%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		80%
IL 51	Délai de délivrance du titre PC en temps réel (en minutes)	39,10	33,42	35,8	40,07	47,23	48,67	38,30%	33,67%		50
IM 352	Délai de traitement du titre PC en temps différé (en jours)	10,23	8,88	8,35	10,58	12	10,33	13,79	8,44		13 jours (Cergy 7 jours)
IL 55	Taux de PC délivrés au guichet en 50 mns	80,71%	90,22%	82,51%	81,27%	67,10%	67,12%	87%	90,63%		80%
CNI											
IM 341	Délai de traitement CNI (en jours)	1,1	3,4	7,3	7,3	10,8	5,2	2,1	1		10 jours
TITRES DE SEJOUR											
LM 345	Délai de traitement des demandes d'admission au séjour (en jours)	216	161	137	185	151	147	130	74		90 jours
LM 346	Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour (en jours)	49	39	38	54	50	32	32	63		30 jours
TELEPHONE											
IL 25	% d'appels perdus groupement d'appels (RE)	0%	9%	2,63%	2,56%	Mémobox indisponible	1,69%	0%	0%		5%
	% d'appels perdus groupement d'appels (UR)	0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%		
	% d'appels perdus BO (EC)	4,73%	2,24%	1,42%	0%		0%	0%	0%		
TAUX DE REPONSE AUX COURRIERS ET COURRIELS											
IL 41	Taux de réponse aux courriers de demande d'information dans les 15 jours	78,95%	78,57%	83,33%	33,33%	33,33%	80,95%	80,77%	100%		95%
IL 42	Délai moyen de réponse aux courriers de demande d'information	14,74	8,36	9	16,23	15,89	10,29	12,73	5,94		15 jours
IL 43	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans les 5 jours	73,08%	93,33%	90,91%	91,67%	83,33%	94,45%	100%	100%		95%
IL 44	Délai moyen de réponse aux courriels de demande d'information	4,42	2,6	2,27	3,08	3,33	2,18	1,89	1,95		5 jours
IL 45	Taux de réponse aux courriers et courriels de suggestions et réclamations dans les 15 jours	-	0%	100%	100%	100%	100%	100%	-		95%
IL 46	Délai moyen de réponse aux courriers et courriels de suggestions et réclamations	-	22	4,33	8	12	5,25	5,09	-		15 jours

SITE INTERNET											
IL 31	Taux de mise à jour du site internet dans les 3 jours ouvrés	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ENQUETES DE SATISFACTION											
IL 10	Enquête de satisfaction des usagers	95,78%									75%
	Enquête de satisfaction par voie postale										

S'agissant de ces résultats , on peut noter que la tendance, sur l'année, est globalement conforme aux objectifs

Au service des usagers de la route : difficulté à tenir les indicateurs à compter de septembre du fait de la mis en place de la délivrance du nouveau permis de conduire. Cette situation est rendue plus difficile du fait du départ de 2 agents.

Afin d'y faire face, la polyvalence est accrue entre les permis de conduire et le SIV, plusieurs agents du SIV ayant été récemment initiés aux procédures "Permis".

Mme BAYAR constate qu'effectivement il y a plus d'erreurs sur les dossiers auto-écoles et que les délais sont plus longs.

Le délai de délivrance des CNI respecte l'objectif sauf en mai ce qui s'explique par le nombre de dossiers plus important pendant la période mai à juillet.

On constate une évolution très favorable des délais de délivrance de ces titres depuis plusieurs années.

A ce sujet M. DHAILLY propose que dorénavant nous joignons un graphique permettant de constater plus clairement cette amélioration sur plusieurs années.

Les délais des titres des ressortissants étrangers restent supérieurs aux objectifs mais on constate tout de même de réels progrès par rapport aux années antérieures. Ceci est dû à la fois à la nouvelle organisation mise en place et à la meilleure technicité des agents particulièrement aguerris.

En matière de premières demandes, une équipe constituée de 4 agents du service traite désormais tous ces dossiers. Depuis le 16 septembre, un module de rendez vous par internet est mis en service également.

6 rendez vous hebdomadaires supplémentaires y sont proposés durant cette phase de démarrage. Ce système fonctionne actuellement avec celui des rendez vous téléphoniques. Une bascule progressive des rendez-vous téléphoniques sur internet interviendra à partir de janvier 2014 avec l'objectif d'un transfert total sur le module internet en mars 2014.

Pour information, les délais de rendez vous examen de situation sont passés, depuis la mise en place du plan de résorption de 22 mois à 6 mois. L'objectif est d'atteindre, à terme, le délai de quatre mois demandé par le Ministère

En ce qui concerne les renouvellements de titre de séjour, le service éprouve quelques difficultés à respecter les 2 mois de délai, mais un travail est en cours avec l'équipe pour parvenir à atteindre cet objectif.

Concernant le téléphone : Mme BAYAR fait remarquer que le service des usagers de la route est injoignable le matin, nous lui répondons que conformément au référentiel nous avons installé un groupement d'appels de 13h00 à 16h00. Cette information figure sur tous les supports d'information de la sous-préfecture.

Concernant les indicateurs des courriers et courriels les résultats sont inconstants et l'ensemble des services concernés sont mobilisés pour obtenir des délais à la fois meilleurs et réguliers.

Quant à l'objectif de mise à jour du site internet est parfaitement atteint nous obtenons un résultat maxi grâce à la mise en place du nouveau site qui permet une totale souplesse de mise à jour.

Ce site offre également une rubrique "dernière minute" qui permet de mettre en ligne en temps réel les informations d'actualité, d'indiquer à l'instant T les nouvelles procédures et autres.

III - ENQUETE DE SATISFACTION

Conditions techniques de réalisation :

Enquête de satisfaction : du 17 juin au 22 juillet 2013

332 usagers interrogés

Enquête effectuée par 2 agents du service civique et un agent de la Sous-préfecture.

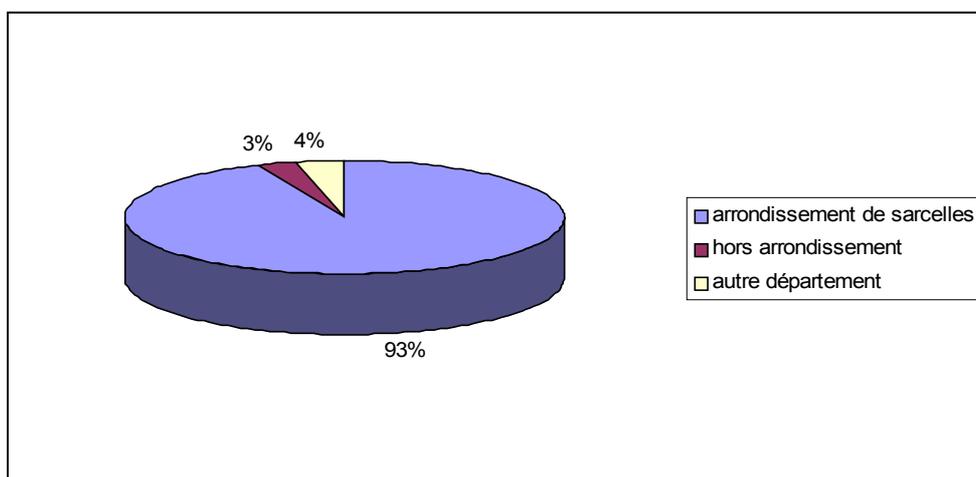
Monsieur CALVEZ précise que l'enquête est effectuée durant une période où la sous-préfecture accueille beaucoup d'usagers.

Le panel retenu est principalement des usagers de la route et des ressortissants étrangers même si ce service ne figure pas. Il concentre en effet une grande partie des usagers de la sous-préfecture.

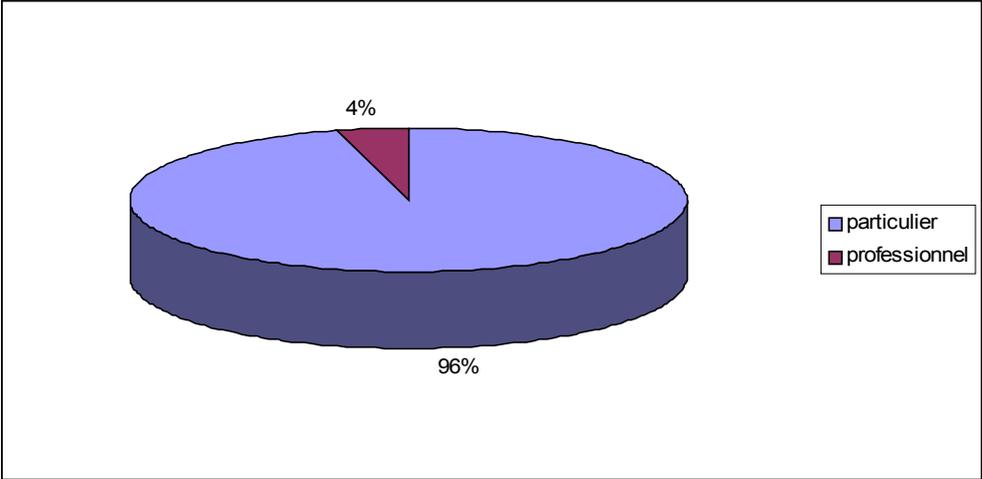
Profil des usagers :

Parmi les usagers sondés, 93,67% d'entre eux habitent dans l'arrondissement de Sarcelles, 2,71% dans le département du Val d'Oise et 3,61% habitent hors du département.

Monsieur CALVEZ précise que des procédures par courrier sont mises en place pour les habitants domiciliés hors du Val d'Oise.



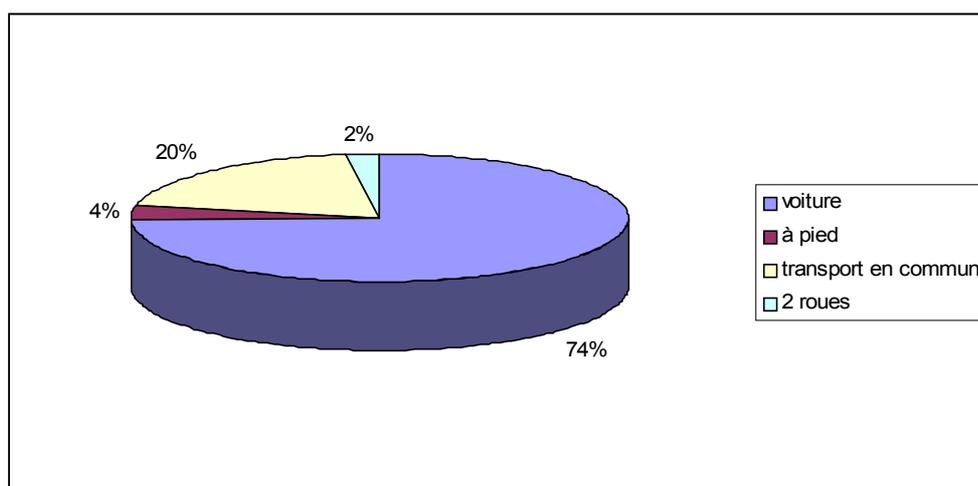
Les sondés sont pour la plupart des particuliers (95,78%), pour un taux de 4,22% de professionnels.



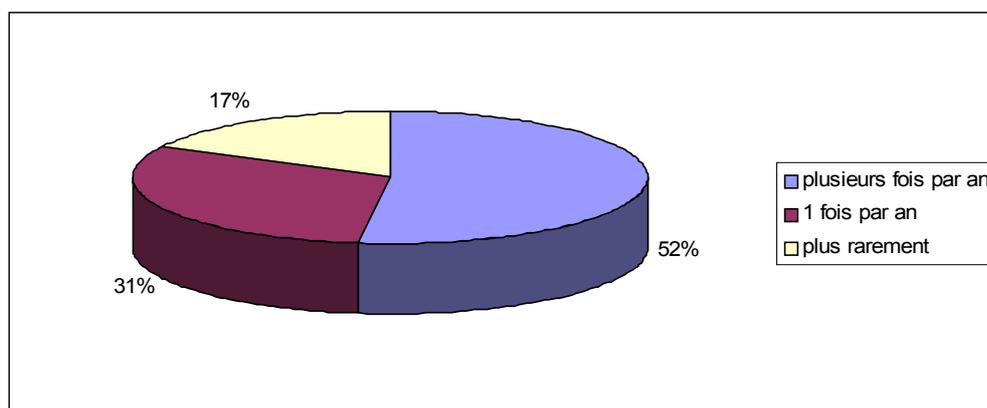
La voiture est le principal moyen de transport utilisé pour se rendre en Sous-préfecture (74,40%). 2,11% utilisent un 2 roues, 3,61% des usagers se rendent à pied à la Sous-préfecture et 19,88% utilisent les transports en commun.

Concernant le stationnement, Monsieur CALVEZ rappelle aux membres du CLU que le parvis est un endroit réservé aux pompiers et aux véhicules de secours si nécessaire et qu'il ne peut être considéré comme un parking pour les usagers.

60 places de parking sont mises à leur disposition dans la contre allée gérée par le Conseil Général. De nombreuses autres places de stationnement sont disponibles dans les différents parkings du centre commercial.



a) Fréquence des visites :



b) Les motifs de visite :

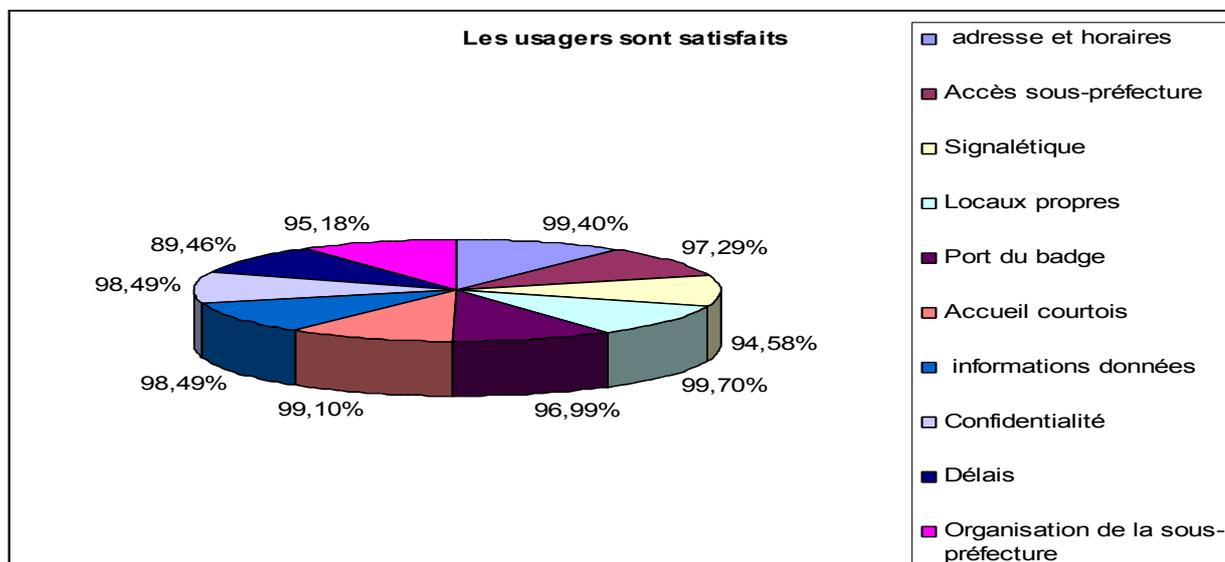
Motif de la visite	Nombre d'usagers	Pourcentage
Carte grise	150	45,18%
Permis de conduire	79	23,80%
Carte Nationale d'identité	10	3,01%
Titre ressortissant étranger	90	27,11%
Autre raison	3	0,90%

Le niveau de satisfaction :

a) L'accès à l'information sur internet :

Seules 36 personnes ont cherché des informations sur internet avant de se déplacer en sous-préfecture. (10,84%). Elles en sont satisfaites.

b) L'accueil en sous-préfecture :



Tous les items sont satisfaisants. En 2012 l'item de la signalétique n'atteignait pas l'objectif mais grâce à une refonte totale de celle-ci le résultat obtenu est excellent.

c) Les services mis à disposition des usagers :

Seules 88 personnes (26,51%) ont utilisé des services extérieurs mis à leur disposition (borne de non gage, photocopieurs, photomaton, monnayeur, distributeurs de boissons et de friandises) et 82 en ont été satisfaites (93,18%).

d) Aide personnalisée :

7 personnes ont eu besoin d'aide pour remplir leurs formulaires administratifs et toutes ont été satisfaites de l'aide apportée.

L'accueil des personnes prioritaires :

Parmi les visiteurs sondés, 7 personnes ont bénéficié d'un accueil prioritaire et toutes ont été prises en charge par l'accueil général. Elles indiquent que les locaux leur sont adaptés.

Conclusion :

L'enquête de satisfaction de 2013 permet de tirer un bilan très positif de l'accueil en Sous-préfecture avec un taux de 95,78% de satisfaction pour un objectif de 75%.

Pour mémoire, le taux de satisfaction était de 91,94 % en 2012 et de 94,3 % en 2011.

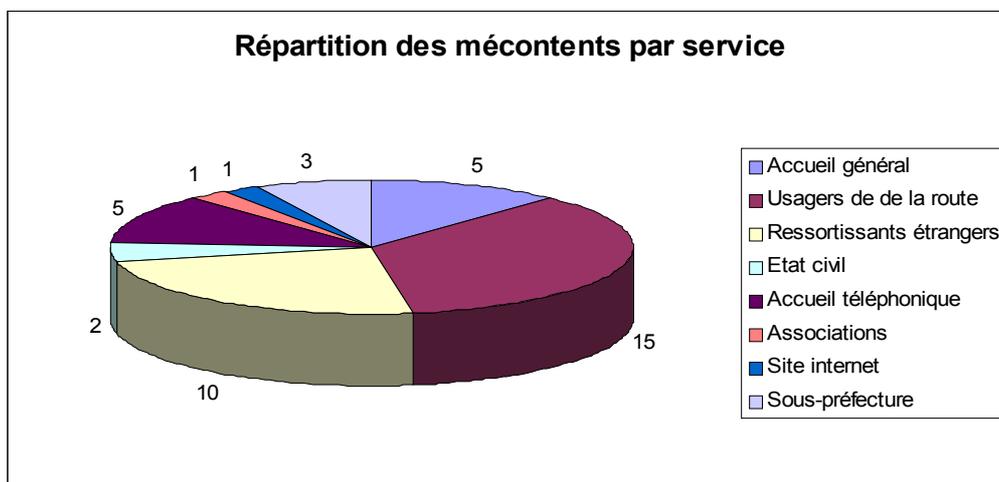
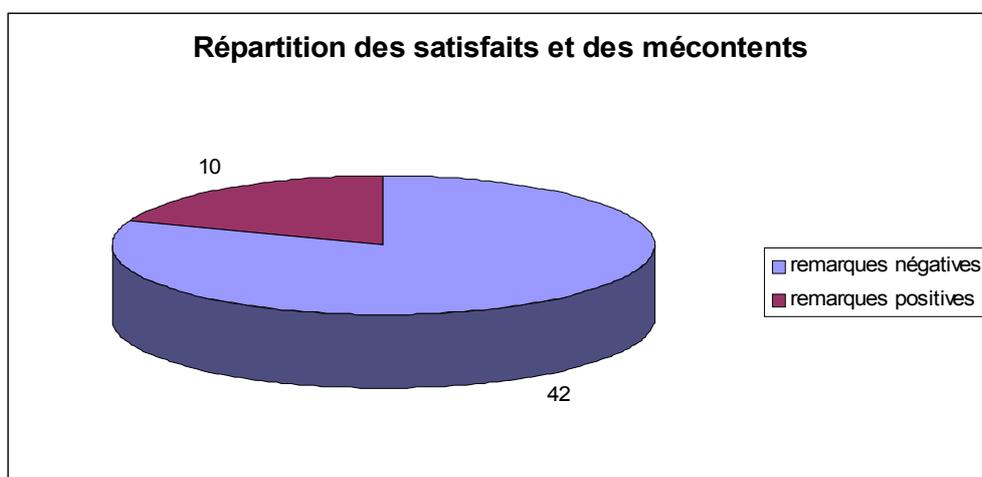
IV - BILAN DES RECLAMATIONS :

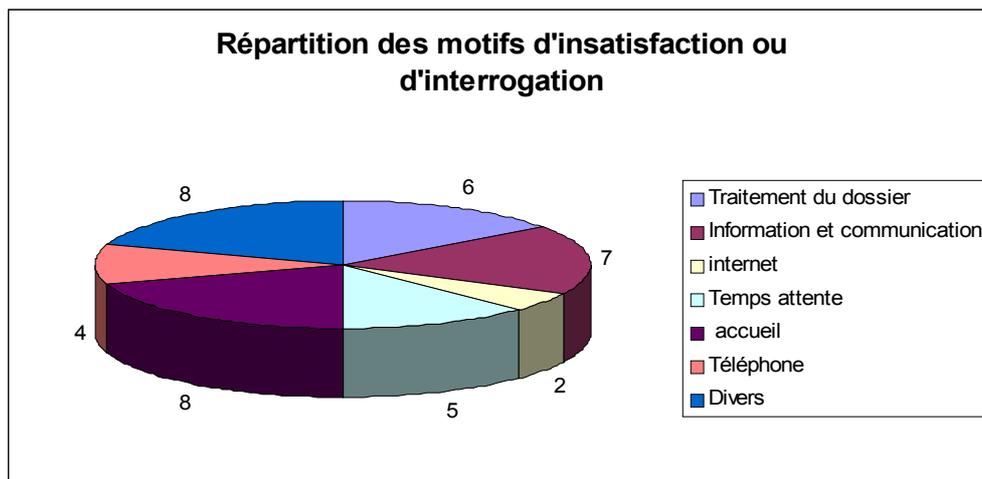
Fin septembre 111 550 visiteurs ont été reçus à la sous-préfecture de Sarcelles tous services confondus.

Au cours des 9 premiers mois 52 réclamations ont été adressées à la sous-préfecture, soit déposées dans les urnes mises à la disposition des usagers, soit adressées par courrier ou par mail.

On peut remarquer une diminution des réclamations déposées dans les urnes depuis plusieurs années.

33 comportaient des coordonnées lisibles et ont fait l'objet d'une réponse, dont 10 faisaient part de leur satisfaction quant à l'accueil ou au service rendu





Pour mémoire 100 réclamations avaient été recueillies en 2012.

Restructuration du sas d'entrée. :

Le projet de restructuration du sas d'entrée a pu être présenté. Les travaux débuteront prochainement.

Ce sas sera composé d'une porte coulissante automatique côté gauche et d'une porte à battants manuels sur le côté droit. L'accès pour les personnes en fauteuil roulant ou les personnes avec une poussette s'en trouvera grandement facilité.

Ce projet s'élève à 180.000 €

Sécurité et ventilation au niveau de la mezzanine :

Une porte de sécurité va être installée en haut des escaliers de la mezzanine ainsi que la ventilation

Nouvelles procédures :

Plusieurs nouvelles procédures sont à l'étude :

- Mise en place dans les prochaines semaines de la prise de rendez-vous par internet pour les renouvellement de titres de séjour
- ouverture d'un pré accueil pour les ressortissants étrangers , ceci afin de dégorger l'accueil général.
- Etude des moyens d'inviter au prochain comité local des usagers, des usagers particuliers (sollicités précédemment).

Recueil des suggestions des membres du comité. :

M. DHAILLY :

1 - suggère au niveau de la sécurité de verrouiller l'ascenseur au 1^{er} étage car les personnes se rendant à la mezzanine se trompent souvent.

réponse de M. CALVEZ : compliqué du fait que parfois des personnes ayant rendez vous avec Monsieur le sous-préfet se rendent à cet étage.

2 – remarque que des usagers attendent le matin devant la grille de la sous-préfecture

réponse de M. HOCQ : cette attente ne dure guère plus 1/2 h et que nous avons supprimé les 2/3 de la file d'attente grâce à de nouvelles procédures.

3 - trouve beaucoup plus difficile le contact au niveau du bureau des associations.

4 - demande s'il ne serait pas possible de mettre des fontaines à eau au niveau de la mezzanine

réponse de M. CALVEZ : Notre budget de fonctionnement ne nous permet pas cet investissement, mais des distributeurs de boissons sont disponibles dans le hall.

Mme BAYAR :

1 - les horaires d'ouverture réservés aux auto-écoles ne leur conviennent pas (mardi matin) elle préférerait que l'accueil leur soit ouvert 2h le matin et 2h l'après midi.

La décision reste à l'appréciation des responsable du service des usagers de la route mais semble pouvoir être positive sous réserve d'un examen plus complet. .

2 - remarque qu'un des formulaires réservé aux RE qui lui a été envoyé pour examen comporte des termes difficiles pour les personnes concernées (n°1 RE).

Ce courrier sera modifié en conséquence..

3 - trouve que les hôtesse de l'accueil général ne sont pas très souriantes mais si elle comprend que leur rôle n'est pas toujours très facile.

Fin du Comité des usagers.

P/ le Sous-Préfet
Le Secrétaire Général

P. CALVEZ